



Washington DC Service Bridge

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

Índice

Service Bridge.....	5
Explorar o Service Bridge.....	5
Saiba mais sobre Service Bridge.....	6
Service Bridge Usuários autorizados e personas.....	7
Catálogos remotos no Service Bridge.....	8
Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor.....	8
Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor.....	9
Service Bridge Tarefas do fornecedor.....	9
Transformar dados com a estrutura de transformação Service Bridge	10
Service Bridge para provedores.....	10
Instalando e configurando Service Bridge para provedores.....	12
Use Service Bridge para provedores.....	39
Service Bridge para Consumidores.....	44
Instalando e configurando Service Bridge para Consumidores.....	45
Usando o Bloco de anotações para Service Bridge tarefas.....	53
Referência do Service Bridge.....	53
Modelo de dados de Service Bridge.....	53
Componentes instalados com Service Bridge para provedores.....	61
Componentes instalados com Service Bridge para consumidores.....	74
Service Bridge log de erros.....	81
Domain Separation e Service Bridge.....	82
Service Bridge (legado).....	84
Explorando Service Bridge (legado).....	85
Personas e funções para Service Bridge para provedores (legado).....	87
Personas e funções para Service Bridge (legado).....	88
Permitir que usuários autorizados acessem serviços no catálogo de produtos (legado).....	90
Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente (legado).....	90
Uso de campos de escolha remota para acessar itens do catálogo diretamente (legado).....	91
Transformar dados de tarefa remota com uma estrutura de transformação (legado).....	91
Configurando Service Bridge (legado).....	92
Instalação e configuração de Service Bridge para provedores (legado).....	92
Instalação e configuração de Service Bridge em instâncias do cliente (legado).....	112
Usando Service Bridge (legado).....	116
Integração de um novo cliente em Service Bridge (legado).....	116
Execução de solicitação de serviço em Service Bridge (legado).....	119
Notificação de caso proativo do Service Bridge em Service Bridge (legado).....	120
Service Bridge referência (legado).....	120
Service Bridge modelo de dados (legado).....	121
Componentes instalados com Service Bridge para provedores (legado).....	124

Componentes instalados com Service Bridge (legado)..... 132

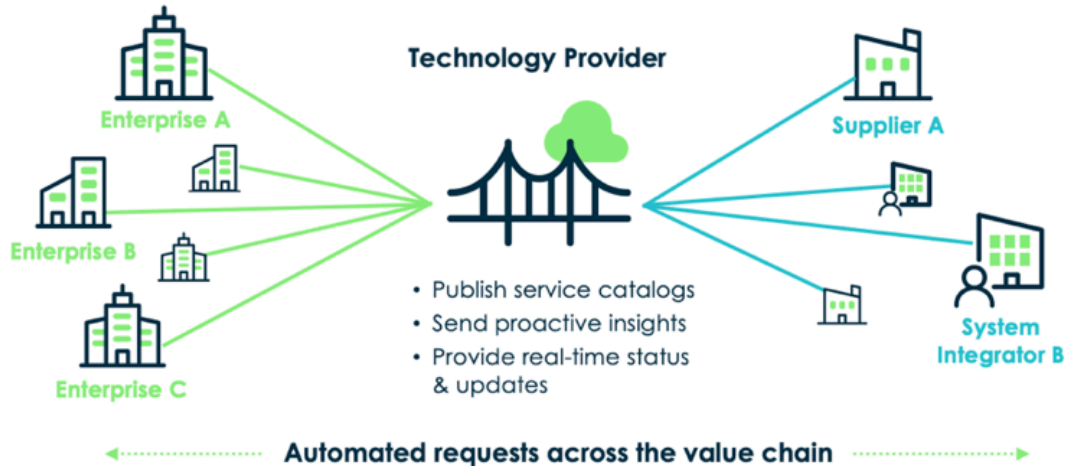
Domain Separation e Service Bridge (legado)..... 135

Clonando instâncias com Service Bridge (legado)..... 136

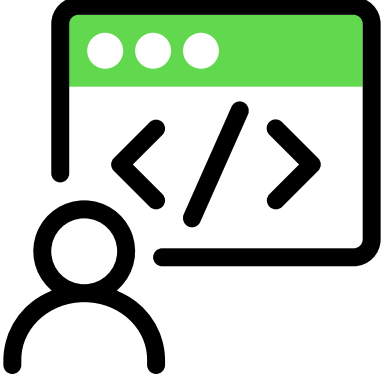
Service Bridge

Service Bridge conecta várias instâncias ServiceNow para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço em todo o ecossistema, de clientes corporativos a fornecedores e integradores de sistemas. Service Bridge fornece uma experiência sem problemas que facilita a colaboração e o processamento de solicitações, ao mesmo tempo em que oferece aos usuários a conveniência de trabalhar em sua própria instância ServiceNow.

Visão geral



Introdução

Service Bridge for Providers	Service Bridge for Consumers	Base de conhecimento do Service Bridge
 Saiba mais sobre a nova aplicação Service Bridge para provedores	 Saiba mais sobre a nova aplicação Service Bridge para consumidores	 Revise os artigos da base de conhecimento do Service Bridge.

Explorar o Service Bridge

Saiba mais sobre os benefícios de Service Bridge, os principais recursos e as aplicações.

Tradução automática

Esta seção inclui o seguinte:

- [Saiba mais sobre Service Bridge](#)
- [Service Bridge Usuários autorizados e personas](#)
- [Catálogos remotos no Service Bridge](#)
- [Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor](#)
- [Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor](#)
- [Service Bridge Tarefas do fornecedor](#)
- [Transformar dados com a estrutura de transformação Service Bridge](#)

Saiba mais sobre Service Bridge

Service Bridge ajuda consumidores, provedores e parceiros a conectar suas instâncias ServiceNow para criar fluxos de trabalho de negócios com segurança no ecossistema ServiceNow.

Visão geral

Seja você um provedor ou um consumidor, saiba como estabelecer uma integração entre suas instâncias com Service Bridge. Essa integração facilita para os provedores receber e atender a solicitações de serviço em suas próprias instâncias e muito mais. Saiba como você pode usar Service Bridge para conectar processos de compra, suporte e serviço.

- Os usuários do Enterprise agora podem colaborar facilmente com seus provedores de serviço e parceiros por meio de fluxos de trabalho bidirecionais, fornecendo visibilidade e uma experiência perfeita.
- Service Bridge permite uma integração mais rápida e fornece atualizações rápidas do catálogo de serviços para os assinantes.
- O processo de registro contínuo elimina integrações lentas e caras com clientes e parceiros corporativos.

Capacidades-chave

Os principais recursos de Service Bridge incluem:

- **Integração:** integre rapidamente consumidores e parceiros que usam ServiceNow com um processo de registro simples e evite integrações personalizadas demoradas e caras.
- **Usuários autorizados:** gerencie e controle o acesso no nível de item do catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade.
- **Catálogo remoto:** atualize os catálogos de serviços do assinante em minutos conforme novos itens são introduzidos.
- **Escolha remota:** garanta opções de campo atualizadas nos catálogos remotos do assinante, recuperando dados em tempo real da instância do provedor ServiceNow.
- **Tarefa remota:** reduza a rotação e aumente a automação com fluxos de trabalho contínuos de várias partes e várias instâncias no ecossistema ServiceNow.
- **Tarefas do provedor:** permita que todos os provedores de serviços que usam Service Bridge sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam ServiceNow,

sincronizando tarefas relevantes, como casos, para consumidores como Tarefas do provedor.

- **Estrutura de transformação:** transforme dados de tarefa remota de entrada e saída para facilitar a transformação de processos entre ServiceNow instâncias.

Service Bridge aplicações

A tabela a seguir lista os recursos das aplicações Service Bridge para provedores e Service Bridge para consumidores.

Service Bridge aplicações

Aplicação	Recursos
Service Bridge para provedores	• Crie e publique catálogos remotos de sua instância para que os consumidores gerem solicitações de serviço que podem ser atendidas em sua instância. • Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do consumidor. • Envie incidentes e casos para a instância ServiceNow do seu consumidor por meio da tarefa do provedor sem precisar de configuração.
Service Bridge para Consumidores	• Incorpore itens do catálogo remoto atribuídos a você pelo seu provedor em seu catálogo local e envie as solicitações geradas de volta ao seu provedor para execução. • Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do seu provedor. • Receba tarefas proativas de provedores para transparência e colaboração.

Tradução automática

Service Bridge Usuários autorizados e personas

O recurso Usuários autorizados permite que um provedor categorize itens do catálogo remotos por personas de usuário para que somente usuários autorizados com essas personas possam acessar os itens do catálogo. Ele também permite que os administradores do consumidor associem essas personas aos usuários em suas instâncias para permitir o acesso.

Quando um provedor e um consumidor registram inicialmente a aplicação Service Bridge, os contatos ativos na conta do consumidor na instância ServiceNow do provedor são adicionados automaticamente à tabela Usuários autorizados e sincronizados com a instância ServiceNow do consumidor.

Este recurso permite que o provedor divida os serviços por personas de usuário, dando aos consumidores uma maneira fácil de definir o acesso em sua instância aos serviços do provedor. Ao usar o recurso Usuários autorizados, você pode identificar os usuários

específicos entre as instâncias do provedor e do consumidor para gerenciar as solicitações do consumidor para os serviços do provedor. Você pode então atribuir personas aos usuários autorizados para que possa controlar o acesso a itens do catálogo remotos.

- Provedores e consumidores podem criar Usuários autorizados.
- Os provedores gerenciam o estado de aprovação de um usuário autorizado. Por padrão, o estado de aprovação é definido como **Aprovado**.
- Os consumidores gerenciam o estado ativo de um usuário autorizado.
- Os provedores podem definir o número máximo de usuários autorizados para cada conexão. Isso requer que todos os consumidores mantenham uma lista de usuários autorizados ativos menor ou igual ao limite definido pelo provedor. Se o valor não estiver definido, os consumidores poderão ter quantos usuários autorizados ativos quiserem.

Para saber mais, consulte:

- [Criar personas do catálogo](#)
- [Adicionar um usuário autorizado](#)

Catálogos remotos no Service Bridge

Como desenvolvedor de aplicações para o provedor, você pode criar um item do catálogo remoto que contém os serviços para seus consumidores. Depois de criar um item do catálogo remoto, um administrador na instância do consumidor pode atribuí-lo aos seus catálogos e categorias e ativá-lo, assim como qualquer outro item do catálogo.

Exemplo:

Por exemplo, digamos que você tenha várias ofertas de produtos SD-WAN: Gold, Silver e Bronze. Seu catálogo remoto contém 20 serviços associados aos produtos SD-WAN.

- A oferta de produto Gold oferece direitos de consumidor a todos os 20 serviços.
- A oferta de produto Prata concede ao consumidor direitos a 15 dos 20 serviços.
- A oferta de produto Bronze oferece direitos de consumidor a apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um único catálogo. Os consumidores de cada oferta de produto só têm direitos aos serviços aos quais têm direito.

Para saber mais, consulte [Criar catálogos remotos em Service Bridge para provedores](#).

Uso de campos de escolha remota para acessar diretamente os dados do provedor

Os campos de escolha remota fornecem aos consumidores acesso direto aos seus dados (do provedor) em tempo real enquanto eles enviam um item do catálogo remoto de sua instância.

Os campos de escolha remota permitem que os consumidores exibam a lista de seleção de um campo de referência do catálogo diretamente da instância do provedor. Eles oferecem as seguintes vantagens:

- Remove a necessidade de replicar dados de base.
- Reduz o custo e a manutenção de integrações.

Você pode controlar os dados que seus consumidores acessam definindo um campo de escolha remota. Para saber mais, consulte [Criar definições de escolha remota em Service Bridge para provedores](#).

Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor

Saiba como você, como provedor, pode resolver e executar várias tarefas do consumidor, como incidentes, casos e solicitações de serviço, usando tarefas remotas. Também como consumidor, você pode atribuir os incidentes a vários provedores para resolução.

As tarefas remotas permitem que você atribua e sincronize os dados da tarefa em instâncias separadas para que você possa atender rapidamente às solicitações de serviço de seus consumidores. Alguns exemplos das solicitações do consumidor são os seguintes:

1. Solicite ajuda para problemas que seus consumidores estão enfrentando com seus serviços.
2. Solicitação de mudanças de serviço nos serviços que seus consumidores compraram.
3. Solicite para atribuir as tarefas existentes a você para que você possa oferecer suporte aos problemas do consumidor.

Como funciona uma tarefa remota

Como provedor, você deve primeiro criar e publicar as definições de tarefa remota que seus consumidores podem usar para criar uma tarefa remota. Você atribui essas definições aos consumidores que podem ajustar os mapeamentos e as regras de dados de campo ou simplesmente ativar a definição. Seus consumidores podem aplicar um gatilho na definição ou criar manualmente uma tarefa remota para você, o provedor, com base em uma definição ativa.

Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores](#).

O recurso de tarefa remota inclui uma tabela de tarefas remotas, que é uma extensão da tabela de tarefas no Now Platform. Com tarefas remotas, você pode habilitar a vinculação bidirecional de fluxos de trabalho entre várias instâncias ServiceNow.

Por exemplo, um incidente em uma instância do consumidor deve ser atribuído à instância de um provedor como um caso. O registro de tarefa remota em cada instância facilita o fluxo bidirecional dos dados da tarefa entre o caso e o incidente.

Service Bridge Tarefas do fornecedor

Permita que todos os provedores que usam Service Bridge sejam transparentes e colaborativos com seus consumidores que usam ServiceNow.

As tarefas do provedor representam o trabalho que está sendo realizado em uma instância ServiceNow do provedor e monitorado em uma instância do consumidor. Ao usar Tarefas do provedor, os consumidores podem colaborar com todos os seus provedores sem a necessidade de qualquer configuração adicional em suas instâncias.

Transformar dados com a estrutura de transformação Service Bridge

Use o Transform Framework para integrar tarefas entre duas instâncias ServiceNow para transformar dados de tarefas remotas na aplicação Service Bridge.

Como provedor, você pode usar o Transform Framework para transformar seus dados de entrada e saída (como incidentes, casos e solicitações de serviço) das tarefas remotas entre sua instância ServiceNow e a instância do consumidor. Para saber o que é uma tarefa remota, consulte [Uso de tarefas remotas para atender às solicitações do consumidor](#).

Ao usar a aplicação Service Bridge para provedores, você e seu consumidor podem trocar os dados da tarefa remota por meio de tabelas e campos. O Transform Framework ajuda a converter os dados entre essas tabelas e campos para que você e seu consumidor possam se comunicar facilmente enquanto resolvem os incidentes, casos e solicitações do consumidor. As transformações podem ser criadas uma vez e usadas em todas as definições de tarefa remota.

Você pode usar os seguintes tipos de transformação no Transform Framework para suas tarefas remotas:

- **Simples:** selecione a opção de transformação simples para usar os valores predefinidos dos campos de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, usando este tipo de transformação, você está convertendo o estado Aberto de um incidente na instância do provedor ServiceNow® para o estado Em andamento na instância do consumidor ServiceNow.
- **Avançado:** use uma transformação avançada em que você executa um script para determinar os valores de dados de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, use este tipo de transformação para converter um sys_id de entrada em um sys_id correlacionado para um campo de referência.
- **Entrada virtual:** use para transformar ou definir um valor para um campo Virtual de entrada. Esta opção usa um script para transformar os dados e adiciona um campo de entrada obrigatório.
- **Saída virtual:** use para transformar ou definir um valor para um campo Virtual de saída. Esta opção usa um script para transformar os dados e adiciona um campo de saída obrigatório.
- **Global:** use a opção de transformação global para criar uma definição de transformação padrão que possa ser aplicada a todas as contas de consumidor.

i Nota:

Uma transformação específica correspondente da empresa ou da conta substitui a opção de transformação Global.

Para saber como criar uma transformação, consulte [Criar uma transformação em Service Bridge](#).

Service Bridge para provedores

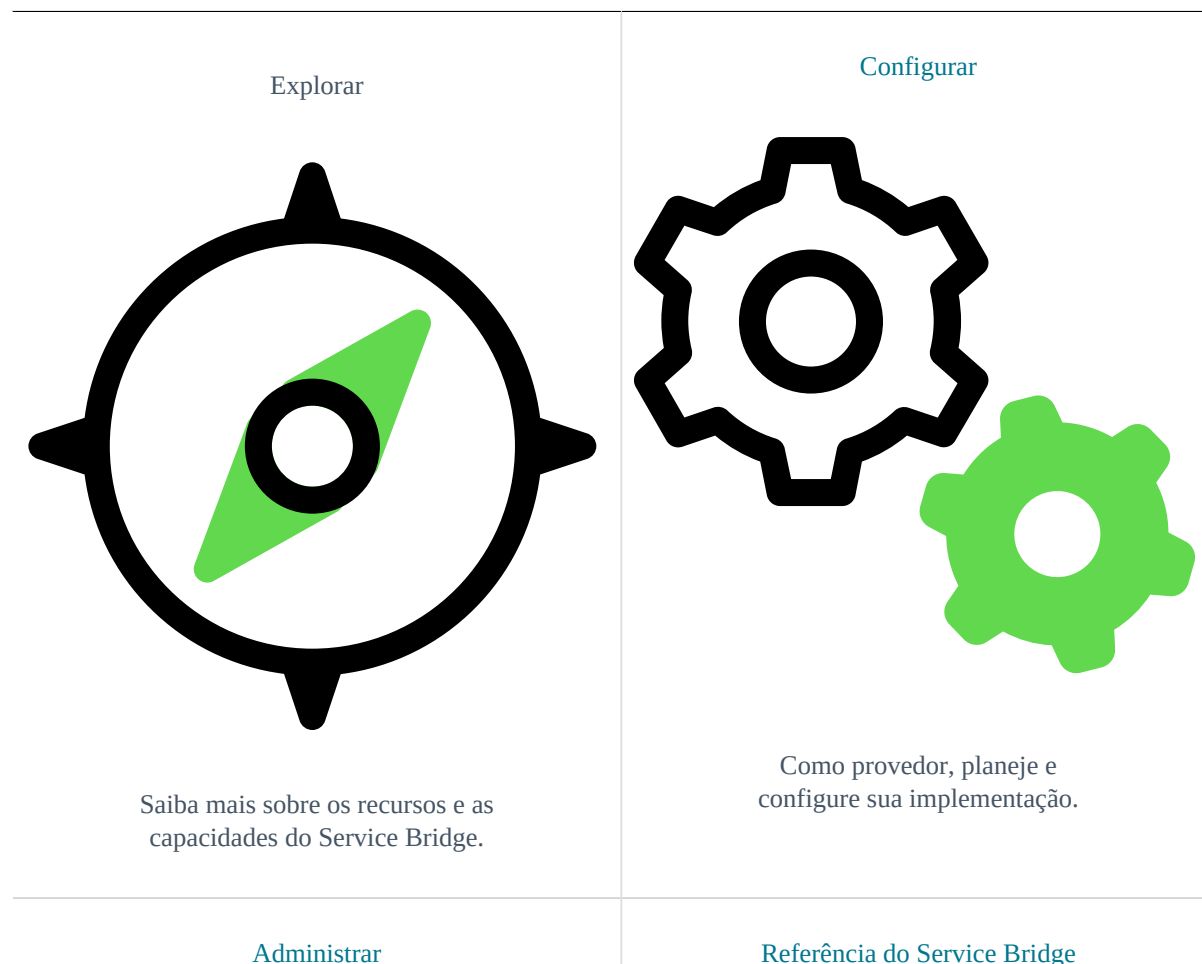
Use a aplicação Service Bridge para provedores para criar e publicar catálogos de serviços, receber e atender a solicitações geradas de consumidores e estabelecer integrações com instâncias de consumidor.

Visão geral

Como provedor, você pode:

- Crie e publique catálogos de serviços remotos para seus consumidores em suas instâncias.
- Integre sua instância à instância do consumidor.
- Receba e atenda a solicitações de serviço em sua instância da instância ServiceNow do consumidor.

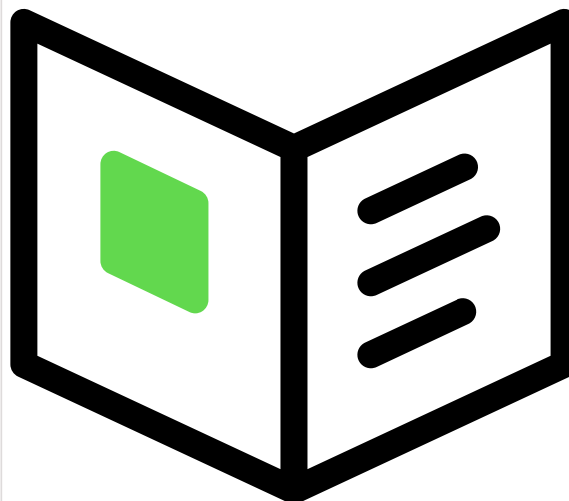
Introdução



Tradução automática



Saiba como integrar consumidores, criar catálogos e atender a solicitações de serviço.



Veja os detalhes sobre o Domain Separation e os componentes instalados.

Instalando e configurando Service Bridge para provedores

Para instalar e configurar a aplicação Service Bridge para provedores, siga estas etapas.

Como configurar o Service Bridge for Providers

Tarefa	Link
Instale a aplicação Service Bridge para provedores.	Consulte Instalar Service Bridge para provedores .
Migre da Service Bridge versão legada, se necessário.	Consulte Migrar de Service Bridge (legado) .
Configure um novo registro de provedor.	Consulte Configurar um registro de provedor Service Bridge .
Atribua funções Service Bridge para provedores.	Consulte Funções de usuário para provedores .
Crie personas do catálogo.	Consulte Criar personas do catálogo .
Crie definições de escolha remota.	Veja Criar definições de escolha remota em Service Bridge para provedores
Crie itens do catálogo remotos.	Consulte Criar catálogos remotos em Service Bridge para provedores .
Crie definições de tarefa remota.	Consulte Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores .
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Service Bridge .
Atualize as configurações de Usuários autorizados.	Consulte Atualizar configurações para usuários autorizados .

Tradução automática

Instalar Service Bridge para provedores

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Service Bridge para provedores (sn_sb_pro). A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações que estão relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os plug-ins a seguir são instalados automaticamente com a aplicação Service Bridge para provedores:

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também estão instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com este aplicativo, consulte [Componentes instalados com Service Bridge para provedores](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Service Bridge para provedores (sn_sb_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se ele está sendo instalado, se já está instalado ou deve ser instalado. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Service Bridge para provedores.

4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma

instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Migrar de Service Bridge (legado)

Esta seção descreve o processo para migrar da versão Service Bridge (legado).

Para migrar da versão legada, siga as etapas listadas em [Service Bridge for Providers \(Legado\) - Migration Utility \(KB1499823\)](#).

Configurar um registro de provedor Service Bridge

Configure um novo registro de provedor para estabelecer um identificador exclusivo para a aplicação Service Bridge para provedores (sn_sb_pro).

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, sn_sb.admin
- Esta versão do Service Bridge requer um script global que deve ser instalado antes de configurar o aplicativo Service Bridge para provedores. Siga as instruções em [KB1225292](#) na instância Now Support para instalar o script.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de configuração única deve ser concluída a partir da sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Provedor**.
2. Insira um nome para o provedor.
Pode conter apenas caracteres alfanuméricos e hifens. Nomes que incluem espaços ou caracteres especiais resultam em um erro.
3. Clique em **Enviar**.

Funções de usuário para provedores

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas dos diferentes usuários na aplicação Service Bridge para provedores.

Uma função do usuário é uma função pré-configurada na aplicação que é composta por várias funções granulares. As funções de usuário são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e responsáveis pelo serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você pode adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Você também pode criar funções personalizadas e controles de acesso (ACLs) para atender às suas necessidades.

Funções de usuário

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Desenvolvedor	• É um administrador certificado ServiceNow • É um desenvolvedor de aplicações certificado ServiceNow	• Cria registros de conexão do provedor. • Cria e mantém definições e transformações de tarefas remotas. • Cria e mantém fluxos Flow Designer para determinar os processos de execução da solicitação. • Cria e mantém produtores de registros remotos.	• admin • sn_sb.admin Nota: Se o usuário não tiver a função de administrador, a função de administrador do catálogo será necessária para modificar e publicar Produtores de registro remotos.
Administrador	É um administrador do sistema certificado ServiceNow	• Conclui as Service Bridge solicitações de registro. • Auxilia o administrador do sistema do consumidor conforme necessário. • Publica catálogos remotos na instância do consumidor. • Publica definições de tarefa remota na instância do consumidor. • Soluciona problemas de Service Bridge cargas úteis de transporte.	• admin • sn_sb.admin • sn_transport.admin

Tradução automática

Funções de usuário

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Executante do provedor	Tem habilidades de agente	- Resolve perguntas e problemas do consumidor. - Envolve-se em operações de rede quando necessário.	*itil - sn_sb.solicitante *sn_customerservice_agent *incident_read *problema_leitura *change_read
Solicitante do consumidor	Usuário final	Faz solicitações do Catálogo remoto	sn_sb.solicitante

Atribuir funções a grupos para Service Bridge

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Em ServiceNow, você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual. Quando as descrições de trabalho dos usuários mudam, suas funções são atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Criar personas do catálogo

Crie personas de usuário do catálogo para controlar os itens do catálogo que os consumidores podem acessar em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_sb.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personas são usadas para restringir o acesso do usuário a itens do catálogo remotos na aplicação Service Bridge para consumidores. Você pode associar personas a produtores de registro remoto (RRPs) e essas personas podem ser atribuídas ao usuário por meio da tabela Usuários autorizados. Para acessar itens protegidos por personas, o registro de usuário autorizado do usuário deve ser aprovado pelo provedor, ativado na instância do consumidor e ter as personas apropriadas. Para obter mais detalhes sobre usuários autorizados e personas, consulte [Service Bridge Usuários autorizados e personas](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Personas do catálogo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome e uma descrição para a persona do catálogo.
4. Clique em **Enviar**.

Criar definições de escolha remota em Service Bridge para provedores

Como provedor, defina campos de escolha remota que permitem que os consumidores recuperem dados de escolha de suas instâncias em tempo real.

Antes de Iniciar

- Função necessária para criar uma Definição de escolha remota: `security_admin`
- Função necessária para criar campos de escolha remota: `administrador`

Procedimento

1. Eleve sua função para `security_admin`.
2. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Definições de escolha remota**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definições de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que está disponível para os consumidores consultarem enquanto eles selecionam um item do catálogo no portal de serviços.
Nome	Nome atribuído automaticamente que pode ser alterado por um usuário com a função <code>security_admin</code> .
GlideRecordSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela seguem as restrições da lista de controle de acesso (ACL). Quando esta opção não está selecionada: ○ As consultas para esta tabela ignoram todas as restrições de ACL. ○ As condições do qualificador de referência devem ser especificadas para cada variável de escolha remota para limitar o acesso aos dados.
AccountSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela limitam os resultados que são baseados no campo Empresa da conta de serviço de consulta e no campo Empresa ou Conta da tabela.

Campo	Descrição
	Nota: Este sinalizador está disponível somente nas tabelas com referências à empresa ou conta em que o campo é chamado de conta, u_account, empresa ou u_company.
Descrição resumida	Informações adicionais sobre a tabela.
Filtro	Condições de filtro que definem as condições de base na tabela.

5. Clique em **Salvar**.

6. Navegar até **Provedores de Service Bridge > Administração > Itens do catálogo remoto**.

7. Selecione um produtor de registro remoto e clique em **Editar**.

8. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.

9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Variável de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela do produtor de registro	Tabela selecionada automaticamente que aparece quando você seleciona o campo. Esta tabela pode ser selecionada manualmente se não estiver mapeada para um campo.
Tipo	Tipo de referência.
Escolha remota habilitada	Opção que você pode selecionar para uma escolha remota.
Item do catálogo	Nome do produtor de registro remoto.
Pergunta	Perguntas que aparecem em um registro de catálogo no portal de atendimento ao consumidor.
Especificações de tipo	○ Referência de escolha remota que inclui a definição de escolha remota que você usa para consultas do consumidor para esta variável. ○ Campo de exibição de escolha remota que inclui o valor dos dados primários que aparece para os consumidores nos resultados da consulta. ○ Campo de informações adicionais de escolha remota que inclui o valor dos dados secundários que aparece para os consumidores nos resultados da consulta.

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Condição do qualificador de referência que inclui as opções de filtro que você define para limitar os dados retornados pela definição.

10. Clique em **Enviar**.

Resultado

Uma variável de escolha remota é criada.

Criar catálogos remotos em Service Bridge para provedores

Como provedor, você pode criar catálogos remotos para automatizar o processo de execução de tarefas para seus consumidores.

Ao usar catálogos remotos, os provedores podem manter o desenvolvimento de catálogos compartilhados em suas instâncias e fornecer aos consumidores itens do catálogo nativo em suas instâncias.

O processo para os provedores criarem um catálogo remoto é o seguinte:

1. Crie um produtor de registro remoto em um catálogo remoto. Consulte [Criar produtores de registro remotos em um catálogo remoto em Service Bridge para provedores](#).
2. Crie variáveis para produtores de registros remotos. Consulte [Criar variáveis para produtores de registro remoto em Service Bridge para provedores](#).
3. Associe fluxos aos produtores de registro.

Produtores de registros remotos no Service Bridge

Produtores de registros remotos em Service Bridge para provedores são solicitações de serviço publicadas em instâncias do consumidor. Eles permitem que o consumidor solicite serviços do provedor por meio do catálogo de serviços.

Visão geral de produtores de registro

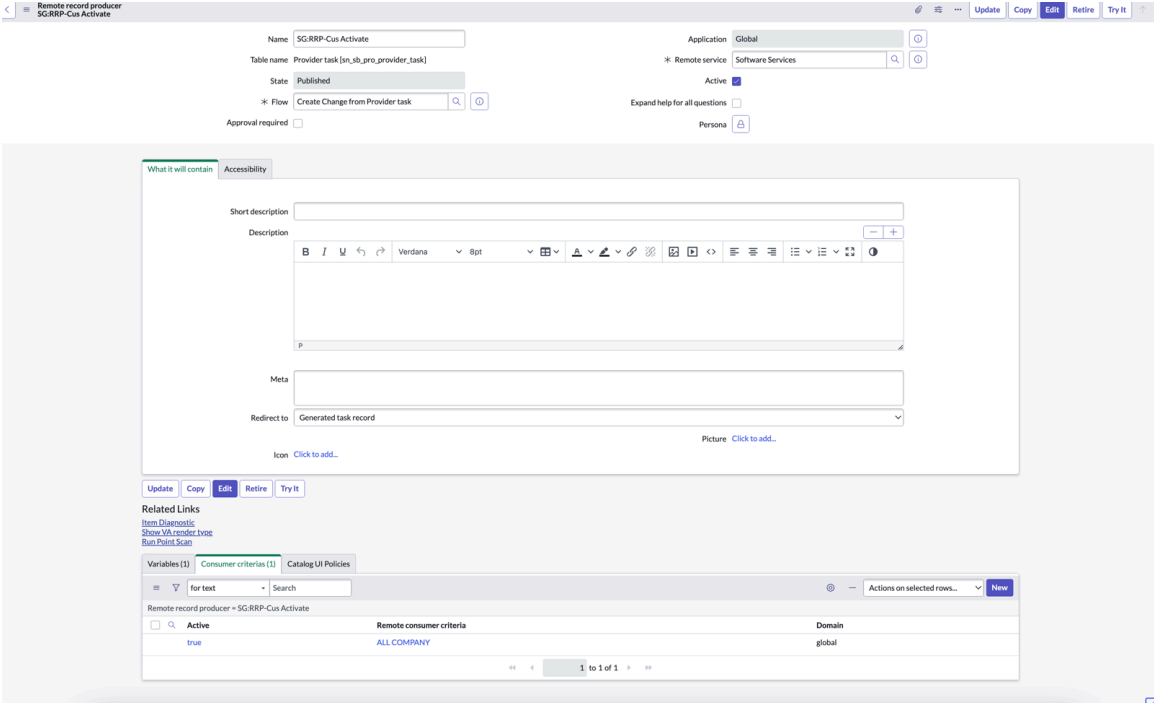
Os produtores de registro remoto contêm as variáveis que determinam as informações que um consumidor pode ou deve fornecer para enviar uma solicitação. Quando um produtor de registro remoto é enviado do catálogo de serviços do consumidor, ele gera um registro de tarefa do provedor na instância do provedor e aciona uma tarefa de execução Criar caso, Criar incidente ou Criar solicitação de mudança.

Conforme a tarefa passa pelo fluxo de execução na instância do provedor, as atualizações ficam visíveis nas instâncias do provedor e do consumidor ServiceNow.

A tabela do produtor de registro remoto é uma extensão da tabela `sc_cat_item_producer` e usa a tabela `sn_sb_pro_remote_request`.

O exemplo a seguir mostra um formulário de exemplo que você usa ao criar um produtor de registro remoto.

Produtor de registro remoto



Criar produtores de registro remotos em um catálogo remoto em Service Bridge para provedores

Crie produtores de registro remotos como parte da criação de um catálogo remoto em Service Bridge para provedores.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o escopo do catálogo esteja definido como Global.
- Função necessária: admin, sn_sb.admin

i Nota:

Usuários sem a função de administrador devem receber uma função de administrador de catálogo para modificar e publicar produtores de registro remotos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de novo registro do Produtor de registro remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro remoto.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Estado	Este é um campo somente leitura e mostra o status do produtor de registro. A ação de IU é compatível com os seguintes estados: Rascunho

Tradução automática

Campo	Descrição
	O formulário está pronto com todas as informações e você o salva. Publicado O formulário é publicado. Publicação O formulário ainda não recebeu mais informações. Desativado O status é definido como desativado e o produtor de registro remoto não pode mais ser usado.
Nome da tabela	O nome da tabela é Tarefa do provedor. Este é um campo somente leitura.
Fluxo	Escolha um dos fluxos padrão Service Bridge fornecidos ou crie seu próprio fluxo, se necessário.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar , Desativar ou Editar .
Persona	Personas do catálogo que você deseja atribuir a este produtor de registro.
Descrição resumida	Descrição resumida do produtor de registro.
Descrição	Descrição detalhada para o produtor de registro.

4. Clique no link ao lado do campo Ícone para anexar uma imagem.

5. Clique no link ao lado do campo Imagem para anexar uma imagem.

i Nota:

Você também pode excluir a imagem se ela não for mais necessária.

6. Clique em **Enviar**.

7. Adicione pelo menos uma variável.

Consulte [Criar variáveis para produtores de registro remoto em Service Bridge para provedores](#).

8. Adicione um critério de consumidor.

9. Clique em **Publicar** para publicar o produtor de registro remoto e disponibilizá-lo nas instâncias do provedor e do consumidor.

Você também pode executar as seguintes ações:

- Editar: clique em **Editar** para modificar um produtor de registro remoto publicado.
- Desativar: clique em **Desativar** se você não quiser mais usar o produtor de registro remoto. Se algum direito estiver associado a este produtor de registro remoto, uma mensagem de aviso será exibida. Se você clicar em **OK**, o produtor de registro remoto será descontinuado. Mas você pode **Publicá** -lo novamente para ativá-lo.

Criar variáveis para produtores de registro remoto em Service Bridge para provedores

Crie as variáveis para um produtor de registro remoto em Service Bridge para a aplicação Provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique na guia **Variáveis** na Lista relacionada e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de variável

Campo	Descrição
Tipo	Os tipos de variáveis compatíveis são os seguintes: ○ Anexo ○ Interrupção ○ Caixa de seleção ○ Final do contêiner ○ Divisão do contêiner ○ Início do Contêiner ○ Data ○ Data/Hora ○ Duração ○ E-mail ○ HTML ○ Endereço IP ○ Rótulo ○ Coletor de listas ○ Múltipla Escolha de Pesquisa ○ Caixa de Seleção de Pesquisa ○ Mascarado ○ Texto de várias linhas ○ Múltipla Escolha ○ Escala Numérica ○ Referência ○ Solicitado para ○ Rótulo de Rich Text ○ Caixa de seleção

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Texto de linha única ○ URL ○ Texto de linha única larga ○ Sim/Não Se você usar variáveis sem suporte, Service Bridge pode não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Aplicação	Este é um campo somente leitura e é definido por padrão com base no escopo da aplicação.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. i Nota: Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs do cliente.
Ativo	Este é um campo somente leitura e é habilitado com base nas ações Publicar , Desativar ou Editar .
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações relacionadas.
Nome	Nome para identificar a pergunta. i Nota: Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica de campo de pergunta que aparece antes de um usuário inserir um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis:

Campo	Descrição
	- Endereço IP - E-mail - URL - Texto de linha única - Texto de linha única larga - Texto de várias linhas - Data - Data/Hora
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis.

5. Clique em **Enviar**.

Repita as etapas acima para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Criando direitos em Service Bridge para provedores

Usando critérios de consumidor associados a produtores de registro e outras configurações, Service Bridge gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias de consumidor qualificadas.

Visão geral

Os registros de Critérios do consumidor são usados para atribuir conteúdo do Service Bridge, como Produtores de registro remoto e Definições de tarefa remota, para Service Bridge consumidores. Os critérios do consumidor permitem que você garanta que um consumidor tenha acesso somente ao conteúdo Service Bridge apropriado. Usando os critérios do consumidor, você pode atribuir conteúdo explicitamente a um único cliente ou a vários clientes.

Alguns exemplos de como configurar os critérios do consumidor são fornecidos abaixo. Por exemplo, você pode atribuir conteúdo:

- Para um consumidor específico.
- Para todos os consumidores que têm um produto vendido ativo de um modelo específico.
- Para todos os consumidores que têm um contrato de serviço ativo.

O processo de direito Service Bridge é executado como um trabalho programado todas as noites. Durante o processo de direito, os filtros definidos no construtor de condição do registro de critérios do consumidor são aplicados à tabela selecionada para encontrar registros que correspondam à condição. Se um registro correspondente for encontrado, o conteúdo Service Bridge associado será atribuído ao consumidor. Por exemplo, quando um consumidor com um produto vendido ativo cria um pedido, o conteúdo Service Bridge apropriado é automaticamente atribuído ao consumidor. Os direitos são atualizados diariamente, refletindo as mudanças se os dados nas tabelas que estão sendo consultadas forem alterados.

Benefícios

Seus consumidores podem ver e solicitar o conteúdo que lhes é atribuído. Um trabalho programado é executado à noite e atualiza os direitos, com base em quaisquer mudanças

feitas nas tabelas ou registros que são consultados pelos critérios do consumidor. Além disso, os direitos são verificados imediatamente quando as atualizações são feitas.

Você pode atualizar Service Bridge direitos das seguintes maneiras:

- Defina os critérios do consumidor no Produtor de registro remoto.
- Registre um novo consumidor em Service Bridge.
- Clique no link relacionado **Atualizar direitos** no registro de conexões do consumidor ou no registro do provedor.

Definir critérios do consumidor

1. Navegue até **Todos > Provedor do Service Bridge > Itens do catálogo remoto** ou **Todos > Provedor do Service Bridge > Definições de tarefa remota**.
2. Selecione um produtor de registro remoto ou uma definição de tarefa remota para a qual você deseja definir os critérios do consumidor.
3. Navegue até a guia Critérios do consumidor na lista relacionada e clique em **Novo**.
4. Você pode associar um critério de consumidor existente ou criar um novo.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição do consumidor.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para habilitar a condição do consumidor.
Condição para	Permite que você especifique se a Empresa ou a Conta podem ser usadas para corresponder aos registros na tabela que está sendo consultada. Selecione a opção correspondente com base em qual campo (Empresa ou Conta) está disponível na tabela que está sendo consultada. Por exemplo, este campo pode ser usado na tabela Produto vendido, já que o campo Conta é usado para consultar a tabela.
Condição em	O campo indica qual tabela deve ser consultada para encontrar registros correspondentes. i Nota: Tabelas em que o Campo do cliente não pode ser selecionado não devem ser usadas.
Campo do cliente	Selecione o campo na tabela que está sendo consultada que corresponde à Empresa ou à Conta definida na conexão Service Bridge. Se o consumidor conectado por meio de Service Bridge for uma Conta, você poderá usar um campo Empresa ou Conta para fazer a correspondência. Se o consumidor conectado for apenas uma Empresa, você ficará restrito à Empresa.
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, Ativo é Verdadeiro.

Os exemplos a seguir mostram como os critérios do consumidor podem ser configurados.

Tradução automática

Esses critérios do consumidor podem ser usados para atribuir conteúdo a clientes do Service Bridge que tenham um produto vendido ativo cujo nome do produto contenha **Laptop – DaaS**.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Business Laptop Sold Product'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Sold Product [sn_install_base_so...]'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Account'. Under the 'Condition' section, there are two buttons: 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below these, it states 'All of these conditions must be met'. There are two conditions listed: 'Product contains Laptop - DaaS' and 'State is Active'. Each condition has a search icon, and there are 'AND' and 'OR' buttons between the conditions, along with a red 'X' button to remove a condition.

Esses critérios do consumidor qualificam o conteúdo para o consumidor Boxeo Service Bridge. Ele é usado para consultar a tabela de conexão Service Bridge e é filtrado com Boxeo como consumidor.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Boxeo Customer'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Company'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Consumer connection [sn_sb_pr...]'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Company'. Under the 'Condition' section, there are two buttons: 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below these, it states 'All of these conditions must be met'. There is one condition listed: 'Company is Boxeo'. There is a search icon, and 'AND' and 'OR' buttons are visible, along with a red 'X' button to remove a condition.

Esses critérios do consumidor qualificam o conteúdo para Service Bridge consumidores que têm um contrato ativo em que o modelo de contrato é Solução de impressão e o Tipo de contrato é Contrato de serviço.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page for a record named 'Print Service Contract'. The 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is set to 'Contract [ast_contract]'. The 'Customer field' dropdown is set to 'Account'. Under the 'Condition' section, there are two buttons: 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below these, it states 'All of these conditions must be met'. There are three conditions listed: 'Contract model is Print Solution', 'Contract type is Service Contract', and 'Active is true'. Each condition has a search icon, and there are 'AND' and 'OR' buttons between the conditions, along with a red 'X' button to remove a condition.

Uso de conjuntos de variáveis com Produtores de registro remoto

Use conjuntos de variáveis de uma e várias linhas com produtores de registro remotos.

Os conjuntos de variáveis permitem criar uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo e guias de pedido. Usar conjuntos de variáveis economiza tempo porque você não precisa criar as mesmas variáveis individualmente para muitos itens do catálogo. Além disso, quando as variáveis devem ser modificadas, você pode modificar o conjunto de variáveis e as mudanças são refletidas em todos os produtores de registro remotos associados ao conjunto de variáveis.

Como provedor, você pode criar e associar conjuntos de variáveis a produtores de registro remotos. Todas as mudanças feitas nesses conjuntos de variáveis são sincronizadas automaticamente com os produtores de registro remotos aos quais os consumidores têm direito. Você pode criar os seguintes tipos de conjuntos de variáveis:

- Conjunto de variáveis de linha única: use um conjunto de variáveis de linha única para capturar dados de variáveis que são agrupadas.
- Conjunto de variáveis com várias linhas: use um conjunto de variáveis com várias linhas para capturar dados variáveis em um layout de grade para um grupo de entidades. Por exemplo, para o RH durante a reorganização de funcionários, um único produtor de registro remoto deve ser capaz de capturar as informações relevantes, como o departamento e o gerente de um grupo de funcionários.

i Nota:

- Os conjuntos de variáveis que contêm variáveis com tipos de variáveis incompatíveis (Personalizado, Personalizado com rótulo e UIPage) não serão sincronizados até que as variáveis inválidas sejam removidas.
- Os conjuntos de variáveis que contêm variáveis ou Políticas de IU com script não serão sincronizados até que todos os scripts sejam removidos.
- Produtores de registros remotos que contêm conjuntos de variáveis inválidos não podem ser publicados. Para publicar o produtor de registro remoto, você deve resolver os problemas de validação ou cancelar a atribuição do conjunto de variáveis inválidas do produtor de registro remoto.

Para obter mais detalhes sobre conjuntos de variáveis e como eles são usados, consulte [Service catalog variable sets](#).

Criar conjuntos de variáveis em Service Bridge para produtores de registro remotos

Crie conjuntos de variáveis para um produtor de registro remoto em Service Bridge para a aplicação Provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Itens do catálogo remoto**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique na guia **Conjuntos de variáveis** na Lista relacionada e clique em **Novo**.
4. Selecione uma das seguintes propriedades:
 - Conjunto de variáveis de linha única: cria um conjunto de variáveis com variáveis que são agrupadas. O campo Tipo é definido como Linha única.
 - Conjunto de variáveis com várias linhas: cria um conjunto de variáveis com várias linhas que captura dados variáveis em um layout de grade. O campo Tipo é definido como Várias linhas.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título	Título de um conjunto de variáveis.

Campo	Descrição
Nome interno	Nome do conjunto de variáveis para uso interno. Se este campo for deixado em branco, ele será preenchido automaticamente com base no campo Título.
Ordem	Número da ordem do conjunto de variáveis.
Tipo	Tipo do conjunto de variáveis. As opções possíveis são: ○ Linha única ○ Linha múltipla
Aplicação	Aplicações que podem usar esse conjunto de variáveis.
Título de exibição	Se selecionado, adiciona um título e um cabeçalho expansível à direita do conjunto de variáveis.
Atributos do conjunto de variáveis	Atributos para configurar um conjunto de variáveis com várias linhas. Use o atributo <i>max_rows</i> a fim de definir um limite para o número de linhas que você pode adicionar a um conjunto de variáveis com várias linhas. Por exemplo, especifique <i>max_rows = 1</i> como o valor do campo.
Layout	A exibição do layout. Defina como 1 coluna de largura ou 2 colunas de largura, lados alternados ou 2 colunas de largura, um lado e depois o outro .
Descrição	Descrição do conjunto de variáveis.

6. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.

7. Crie as variáveis a serem usadas nesse conjunto.

a. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.

b. Siga as etapas listadas em [Criar variáveis para produtores de registro remoto em Service Bridge para provedores](#) para criar variáveis.

Nota:

Para um conjunto de variáveis com várias linhas:

- As variáveis incluídas são exibidas como colunas de uma tabela.
- A ordem das colunas é a ordem das variáveis definidas no conjunto de variáveis.

8. Clique em **Enviar**.

Repita as etapas acima para criar conjuntos de variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis e o layout, consulte [Variable set layout](#).

Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores

Como provedor, crie definições de tarefa remota que acionam a atribuição de uma tarefa remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Definições de tarefa remota**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de tarefa remota

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de definição de tarefa remota.
Tabela do provedor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Tabela do consumidor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Enviar anexos	Se esta opção for selecionada, se um anexo for adicionado ao registro primário, ele será enviado para a tarefa remota.
Copiar anexo ao primário	Se um anexo estiver incluído com uma tarefa remota, uma cópia será enviada para o registro primário.
Descrição resumida	Breve informação sobre esta definição de tarefa remota.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre esta definição de tarefa remota.

4. Clique em **Enviar**.
5. Abre este novo registro de definição de tarefa remota.
6. Na guia relacionada **Campos de entrada**, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Os campos de entrada permitem que você receba dados da instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Nota:

Se os valores do campo de entrada forem atualizados, as informações atualizadas serão mostradas em uma anotação de trabalho no registro primário.

Formulário de campo de entrada

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo de origem.

Campo	Descrição
Sincronizar quando	Permite que você especifique quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota é atualizado diretamente. Você pode selecionar: ○ Inserir: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida pela primeira vez. ○ Inserir ou atualizar: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. ○ Nunca: o campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino. Nota: Independentemente da opção selecionada aqui, sempre que um campo de entrada for atualizado, as mudanças serão refletidas em uma anotação de trabalho no registro primário.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver marcado a caixa de seleção Virtual para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela do consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem a referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ○ Sincronizar quando: você seleciona Inserir ou Inserir ou atualizar. ○ Virtual: marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.

Campo	Descrição
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela do provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outra instância ServiceNow. Nota: Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem. Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino. O consumidor pode criar uma tarefa remota para sincronizar dados e atualizar o valor do campo virtual no registro de tarefa de destino associado. O campo de destino pode ser atualizado usando a opção de entrada virtual descrita em Criar uma transformação em Service Bridge ou usando a API <code>updateVirtualField</code>.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na guia relacionada **Campos de saída**, clique em **Novo**.
10. No formulário, preencha os campos.
Os campos de saída permitem que você envie dados para a instância do consumidor quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de saída

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Nome do rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo.

Campo	Descrição
Sincronizar quando sugestão	Permite que você (o provedor) sugira ao consumidor quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota deve ser atualizado diretamente. O consumidor pode mudar esta configuração antes de ativar a definição ○ Inserir: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida pela primeira vez. ○ Inserir ou atualizar: atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. ○ Nunca: o campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino.
Guia Mapeamento de origem	Esta guia não será exibida se você tiver marcado a caixa de seleção Virtual para definir um mapeamento de campo virtual.
Tabela de origem (somente leitura)	A tabela do provedor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem a referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.
Guia Mapeamento de destino	Exibido somente nas seguintes condições: ○ Sincronizar quando: você seleciona Inserir ou Inserir ou atualizar. ○ Virtual: marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo virtual.
Tabela de destino (somente leitura)	A tabela do consumidor que você selecionou ao criar a definição de tarefa remota.
Campo de destino	Campo da tabela de destino que é enviado para outra instância ServiceNow.

Campo	Descrição
	Nota: Se você estiver definindo um mapeamento de campo virtual, o campo selecionado na tabela de destino não estará presente na tabela de origem.
Ativo	Este campo está habilitado por padrão.
Virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar o mapeamento de campo de entrada virtual. Um campo virtual é um campo que está presente na tabela de destino, mas não existe na tabela de origem. Quando uma tabela de origem não contém um campo que existe em uma tabela de destino, o campo é configurado como um campo virtual. Os valores especificados para o campo virtual são passados da instância de origem para a instância de destino. O campo de destino pode ser atualizado usando a opção de saída virtual descrita em Criar uma transformação em Service Bridge ou usando a API <code>updateVirtualField</code>.

11. Clique em **Enviar**.

12. Na guia relacionada **Critérios do consumidor**, clique em **Novo**.

13. No formulário, preencha os campos.

Os critérios do consumidor permitem que você gerencie quais consumidores podem usar essas definições de tarefa remota.

Formulário de critérios do consumidor

Campo	Descrição
Condição do consumidor	Empresa ou conta do cliente à qual você deseja que esta definição de tarefa remota seja atribuída.
Definição de tarefa remota	Nome deste registro de definição de tarefa remota. Este nome é preenchido automaticamente.

Para obter mais detalhes sobre critérios do consumidor, consulte [Criando direitos em Service Bridge para provedores](#).

14. Clique em **Publicar**.

As variáveis de tarefa remota são criadas automaticamente quando você publica uma definição de tarefa remota. Essas variáveis são as variáveis de dados dos campos de entrada exibidos e podem ser acessadas nas tarefas remotas.

i Nota:

- Clique em **Desativar** para desativar uma definição de tarefa remota que não seja mais necessária. As tarefas remotas existentes podem continuar a usar a definição de tarefa remota descontinuada, mas você não pode usá-la para criar novas tarefas remotas.
- Clique em **Excluir** para excluir uma definição de tarefa remota descontinuada se ela não for mais necessária.
- Para editar uma definição de tarefa remota publicada, clique em **Editar**. Modifique a definição de tarefa remota conforme necessário e clique em **Publicar**.

Resultado

Um registro de definição de tarefa remota é criado em sua instância. Este registro também está sincronizado com a instância do seu cliente e agora está com ativação pendente na instância do seu consumidor. Se o campo Ativar automaticamente a definição de tarefa remota tiver sido habilitado pelo consumidor, a definição de tarefa remota será ativada automaticamente na instância do consumidor.

Criar uma tarefa remota usando Flow Designer em Service Bridge para provedores

Como provedor, crie proativamente tarefas remotas para seus clientes usando Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal da página principal do Flow Designer, selecione **Novo > Fluxo**.
3. Na janela Propriedades de fluxo, preencha os campos a seguir.

Campos de propriedades de fluxo

Campo	Ação
Nome do fluxo	Insira o nome do seu fluxo
Descrição	Descrição do seu fluxo
Aplicação	Global
Domínio	Global
Proteção	Nenhum
Executar como	Usuário do Sistema

4. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.
5. Na seção Gatilho, preencha os seguintes campos e clique em **Concluído**.

Campos de seção de gatilho

Campo	valor
Gatilho	Criado ou atualizado.
Tabela	Nome da tabela que você deseja criar para o consumidor. Por exemplo, um Caso [sn_customerservice_case].
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, Conta é consumer-name.
Executar gatilho	Para cada atualização

i Nota:

Para campos de opção avançada, não altere nenhum valor.

6. Na seção AÇÕES, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.

7. Clicar **Ação > ServiceNow Core > Criar Registro**.

8. Preencha os seguintes campos.

Novos campos de registro

Campo	Valor
Tabela	Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]
Campos	Adicione os seguintes valores de campo: ○ Conta > Gatilho: registro criado ou atualizado > Registro de Caso > Conta ○ Definição de tarefa remota ○ Primário > Gatilho: registro criado ou atualizado > Registro de Caso
Executar gatilho	Para cada atualização

9. Selecione **Concluído** e clique em **Salvar**.

Resultado

Uma tarefa remota é criada na sua instância (provedor) ServiceNow e é sincronizada na instância ServiceNow do consumidor.

Criar uma transformação em Service Bridge

Como provedor ou consumidor, crie uma transformação em Service Bridge para integrar tarefas entre instâncias conectadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir descrevem o processo de transformação para provedores. Os consumidores podem navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Transformações** e siga o mesmo processo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Transformações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Transformar formulário

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o registro de transformação.
Empresa	Nome do cliente para o qual esta transformação é aplicável.
Todas as empresas	Se esta opção for selecionada, a transformação será executada para todas as empresas, exceto aquelas com a mesma transformação de nível de empresa. Use este campo para criar uma definição de transformação padrão que possa ser aplicada a todas as empresas. O campo Todas as empresas elimina a necessidade de definir uma transformação específica para cada conta de cliente, mesmo quando elas têm requisitos semelhantes. Você pode usar a definição padrão para transformar campos específicos em todas as empresas simultaneamente. A transformação global é aplicada somente a empresas que correspondem à configuração e não têm uma transformação específica já definida. Se já existir uma transformação específica da empresa para a mesma configuração, isso substituirá a transformação global.
Tipo	○ Simples: usado quando o campo tem uma lista de seleção conhecida e estável em cada instância. Uma lista relacionada de linhas de transformação é criada para corresponder aos valores de entrada e saída. ○ Avançado: usado para critérios complexos que requerem um script para determinar o novo valor.

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Entrada virtual: usado para transformar um campo de entrada virtual. Requer um script para determinar o novo valor. ○ Saída virtual: usado para transformar um campo de saída virtual. Requer um script para determinar o novo valor.
Entrada	Opção que habilita uma transformação de entrada para esta transformação.
Saída	Opção que habilita uma transformação de saída para esta transformação.
Tabela do provedor	Opção que designa a tabela de tarefas do provedor. Por exemplo, Caso.
Campo do provedor	Opção que designa o campo do provedor. Por exemplo, Estado.
Tabela do consumidor	Opção que designa a tabela de tarefas do consumidor. Por exemplo, incidente.
Campo de consumidor	Opção que designa o campo do consumidor. Por exemplo, Estado .
Campo de entrada	Quando o campo Tipo é definido como Entrada virtual , esse campo fica disponível para fazer referência ao campo virtual que esta transformação deve preencher.
Campo de saída	Quando o campo Tipo é definido como Saída virtual , esse campo fica disponível para fazer referência ao campo virtual que esta transformação deve preencher.

4. Clique em **Salvar**.

5. Selecione uma das seguintes propriedades:

- a. **Simple:** clique em **Novo** na lista relacionada Transformar linhas e preencha os campos no formulário.

Formulário de linhas de transformação

Campo	Descrição
Rótulo do provedor	Opção que designa o rótulo de escolha do provedor. Por exemplo, Abrir.
Valor do provedor	Opção que designa o valor de escolha do provedor. Por exemplo, 10.
Rótulo do cliente	Opção que designa o rótulo de escolha do cliente. Por exemplo, Andamento.
Valor do cliente	Opção que designa o valor de escolha do cliente. Por exemplo, 2.

- b. Avançado:** use um script para definir os rótulos e os valores de saída e de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
}

```

- c. Entrada virtual:** use um script para determinar o rótulo e o valor de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```

var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
for (i in inputArr) {
    getInstancelID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+";
output.label = outputLabels+";

function getInstancelID(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {
        outputValues.push(gr.sys_id+");
        outputLabels.push(name);
    }
}

```

- d. Saída virtual:** use um script para determinar o rótulo de saída e o valor, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```

/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and 'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';

```

6. Clique em **Enviar**.

7. No formulário de transformação, clique em **Ativar**.

Resultado

Um registro de transformação é criado na sua instância ServiceNow®. Os campos de entrada ou de saída de qualquer tarefa remota que correspondam a uma transformação os usarão automaticamente. Para saber mais, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores](#).

Atualizar configurações para usuários autorizados

Como provedor, você pode definir as configurações de Usuários autorizados que foram criados na instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Consumidores**.
2. Abra o formulário de Conexão do consumidor apropriado.
3. Em Links relacionados, clique na guia **Configurações** e abra o registro exibido.
4. Clique na guia **Usuários autorizados**.
 - Máximo de usuários autorizados: este campo estará disponível somente se o sinalizador Restringir usuários autorizados estiver habilitado. Especifique o número máximo de usuários autorizados que podem ser definidos na instância do consumidor.
 - Restringir usuários autorizados: marque a caixa de seleção se quiser restringir o número de usuários autorizados na instância do consumidor.
 - Aprovar automaticamente usuários autorizados: se esta caixa de seleção estiver marcada, os usuários autorizados criados na instância do consumidor serão aprovados automaticamente.
5. Clique em **Atualizar**.

i Nota:

Você pode exibir as configurações definidas nas guias Produtores de registro remoto e Definições de tarefa remota, mas não pode modificá-las.

Use Service Bridge para provedores

Como provedor, saiba como usar Service Bridge para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear a execução de pedidos de suas ServiceNow® instâncias.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Registrar um consumidor Service Bridge](#)
- [Service Bridge Itens do catálogo remoto](#)
- [Notificação de caso proativo do Service Bridge no Service Bridge](#)
- [Usando o Bloco de anotações para Service Bridge tarefas](#)

Registrar um consumidor Service Bridge

Registrar um novo consumidor em Service Bridge estabelece uma integração de instância para instância entre um provedor e um consumidor.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Um registro de provedor deve ter sido criado. Consulte [Configurar um registro de provedor Service Bridge](#).
- Uma empresa ou conta deve existir para o consumidor na instância do provedor e um usuário ou contato com a função `sn_sb_pro.consumer` deve estar associado à empresa. Se esta for uma instância de produção, o usuário deverá ter um endereço de e-mail válido para receber o e-mail de registro.
- Executar o **Gestão de chave > Integridade (diagnóstico)** para garantir que a verificação de integridade da Estrutura de gestão de chaves foi aprovada. Seu administrador deve ter as funções `sn_kmf.admin` e `sn_kmf.cryptographic_manager` para acessar o diagnóstico de integridade. Se o administrador não tiver acesso, siga as instruções em [Assign KMF roles](#) para conceder as funções necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registre um novo consumidor criando uma tarefa de registro para a empresa e a instância com as quais você deseja que ele se conecte. O contato da empresa receberá um e-mail quando esta tarefa de registro for criada em uma instância de produção ou em qualquer outra instância em que o envio de e-mail esteja habilitado. Se o envio de e-mail não estiver habilitado, o administrador do provedor poderá copiar o link dos comentários da tarefa de registro e enviá-lo para o administrador do consumidor. O e-mail contém instruções e um link que permite ao consumidor concluir o processo de registro.

Nota:

Ao configurar duas instâncias para fins de demonstração, é vital garantir que o contato do consumidor corresponda ao usuário que está conectado à instância do provedor ao tentar concluir o registro na instância do consumidor. Na instância do consumidor, a seleção da opção **Conectar ao provedor** abrirá uma página OAuth na instância do provedor, em que o administrador do consumidor deve autenticar o token OAuth. Se o contato listado na tarefa de registro não corresponder ao usuário conectado, este processo falhará.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Registros do consumidor** e clique em **Novo**.
2. Insira os seguintes detalhes:
 - Selecione a Empresa associada à instância do consumidor que está sendo registrada.
 - Selecione os detalhes de contato associados à empresa selecionada.

Nota:

Este contato deve ser um usuário administrador na instância do consumidor, caso contrário, o processo de registro não poderá ser concluído. Na instância do provedor, somente uma função de consumidor do Service Bridge é necessária.

- Clique no ícone de **cadeado** no campo URL e insira o URL da instância do consumidor ServiceNow.

3. Clique em **Enviar**.

Um e-mail será gerado e enviado ao contato do consumidor especificado durante o registro se o envio de e-mail estiver habilitado. Caso contrário, o administrador deverá copiar o link das anotações de trabalho e enviá-lo manualmente para o administrador do consumidor. O contato do consumidor deve seguir as etapas listadas em [Registro com um provedor](#) para concluir o processo de registro na instância do consumidor.

Service Bridge Itens do catálogo remoto

Service Bridge Os itens do catálogo remoto são solicitados a partir da instância ServiceNow do consumidor e criam tarefas do provedor em cada instância. O agente do provedor executa essas tarefas do provedor em sua instância ServiceNow. Os dados nessas tarefas são sincronizados entre as instâncias para que ambas possam rastrear o andamento.

Service Bridge itens do catálogo remoto

Alguns itens do catálogo remoto Service Bridge comuns são os seguintes:

- Solicitações de ajuda
- Problemas que afetam o serviço
- Solicitações de mudanças no serviço

Service Bridge execução de solicitação processo

1. O consumidor seleciona um item relacionado Service Bridge no catálogo de serviços.
2. O consumidor fornece as informações no formulário de solicitação Service Bridge e clica em **Enviar**. Quando o consumidor faz a solicitação, a exibição da tarefa é exibida.

Na exibição, o consumidor pode adicionar comentários que são replicados na instância do provedor.

3. Na instância do consumidor, um único tipo de tarefa de acompanhamento, a Tarefa do provedor, é gerado, independentemente do serviço.
4. A tarefa do provedor é replicada na instância do provedor, acionando um fluxo que aciona a tarefa primária.
5. O estado da tarefa na instância do consumidor é definido como Recebido.
6. Na instância do provedor, um agente assume a propriedade da tarefa primária clicando em **Atribuir a mim**.
7. Depois que um agente assume a propriedade, o estado da tarefa do provedor na instância do consumidor é atualizado para Trabalho em andamento.

Quando o agente publica um comentário na instância do provedor, o comentário é replicado na instância do consumidor. Comentários de que as publicações do consumidor são replicadas na instância do provedor.

8. Depois que o agente resolve a solicitação, define um código de resolução e clica em **Propor solução**, o estado da tarefa do provedor na instância do consumidor é atualizado para Resolvido.

O menu Ações exibe as seguintes opções: **Aceitar**, **Rejeitar** ou **Cancelar**.

9. Se o consumidor aceitar a resolução, o estado da tarefa do provedor na instância do consumidor e o estado da solicitação na instância do provedor serão atualizados para **Encerrado**.

Notificação de caso proativo do Service Bridge no Service Bridge

Depois que um cliente integra por meio de Service Bridge, esse cliente é notificado sobre casos que são criados a partir do monitoramento de alertas. Os clientes recebem proativamente informações atualizadas sobre problemas que os afetam e são informados sobre o andamento da resolução desses problemas.

Um caso proativo em Service Bridge é semelhante à sincronização que ocorre entre as instâncias de um provedor e do cliente quando o cliente envia uma solicitação de serviço. No entanto, neste caso, o processo de execução é acionado proativamente pelo monitoramento de alertas.

O processo é o seguinte:

1. Um alerta relacionado a um cliente integrado Service Bridge é acionado na instância do provedor, e um registro de caso é criado.
2. Um link para a tarefa do provedor é adicionado como um comentário nesse caso.
3. Uma notificação automática Customer Service Management é enviada ao contato primário do cliente, e um link para a tarefa do provedor também está incluído.
4. Quaisquer mudanças de estado ou comentários adicionais que são adicionados ao registro de caso na instância do provedor aparecem na instância do cliente. A mudança de status no caso aciona a criação de um caso na instância do provedor.

Para obter mais informações sobre a sincronização do Service Bridge para resolver casos, consulte [Service Bridge Itens do catálogo remoto](#).

Usando o Bloco de anotações para Service Bridge tarefas

O recurso Bloco de anotações facilita a troca de dados adicionais entre as instâncias do provedor e do consumidor durante a execução de Service Bridge tarefas.

Provedores e consumidores podem adicionar, atualizar e remover informações de e para a tabela do Bloco de anotações. Usando scripts do lado do servidor, os pares de nome-valor são associados a tarefas do provedor e tarefas remotas e esses dados são sincronizados automaticamente entre as instâncias. Os dados compartilhados devem ser associados a um provedor ou a uma tarefa remota e serão sincronizados automaticamente se a tarefa associada estiver ativa.

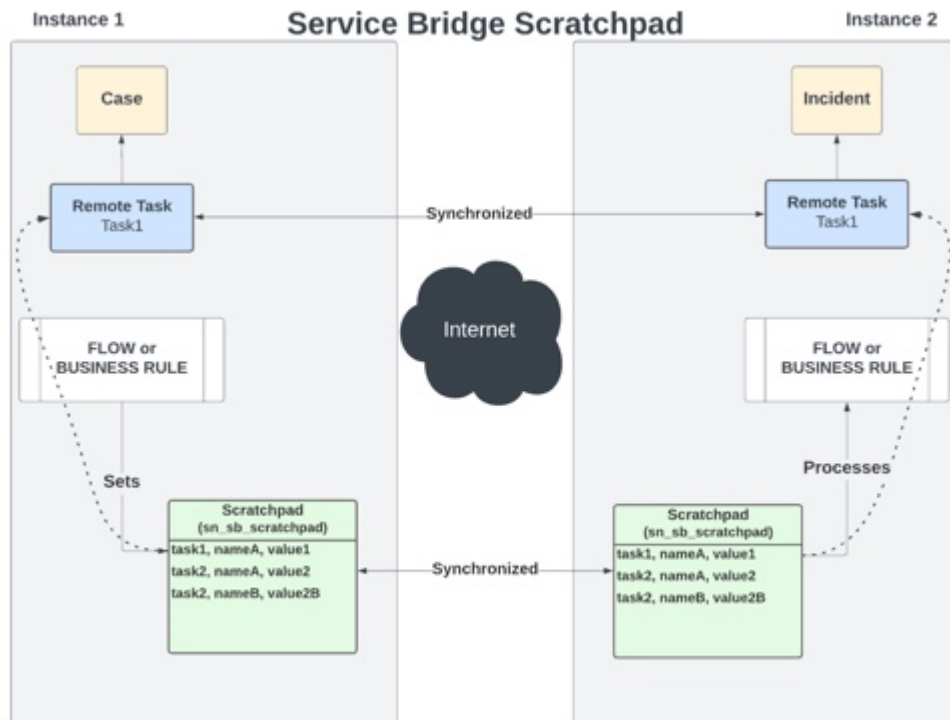
A API PSBScratchpadUtil permite que os provedores compartilhem informações extras que estão fora de qualquer outro serviço Service Bridge com seus consumidores. Consulte [PSBScratchpadUtil - Scoped](#) para obter mais detalhes.

A API CSBScratchpadUtil permite que os consumidores compartilhem informações extras que estão fora de qualquer serviço Service Bridge com seus provedores. Consulte [CSBScratchpadUtil - Scoped](#) para obter mais detalhes.

Nota:

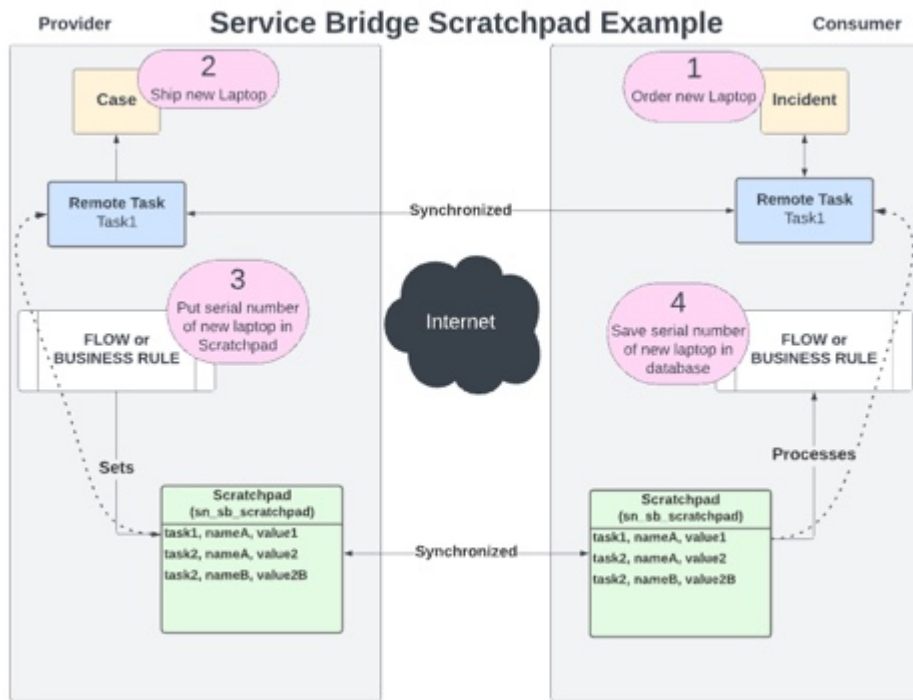
- Se a tarefa associada for desativada ou excluída, os dados do bloco de anotações serão excluídos após 3 dias. Esta configuração pode ser modificada usando a propriedade `sn_sb.scratchpad.autodelete.days`.
- Cada tarefa pode ter no máximo 50 entradas de bloco de anotações.
- Os dados no bloco de anotações não podem exceder 4.000 caracteres.

O diagrama a seguir mostra como os dados do bloco de anotações são sincronizados entre as instâncias.



Exemplo de caso de uso do Bloco de anotações: este exemplo mostra como os dados no Bloco de anotações são sincronizados entre as instâncias do consumidor e do provedor.

- Um consumidor solicita um laptop do catálogo local. O catálogo local, neste caso, é um [Produtor de registro remoto](#).
- Essa solicitação é encaminhada imediatamente para o provedor e aparece como uma Tarefa do provedor na instância do provedor.
- O provedor seleciona um laptop do inventário, configura-o e adiciona informações relevantes como o número de série, modelo e configuração ao Bloco de anotações que é enviado automaticamente ao consumidor.
- Na instância do consumidor, os dados do bloco de anotações são recuperados e atualizados no banco de dados local.
- O laptop é atribuído ao consumidor.



Service Bridge para Consumidores

Use a aplicação Service Bridge para consumidores para interagir e colaborar perfeitamente com seus provedores.

Visão geral

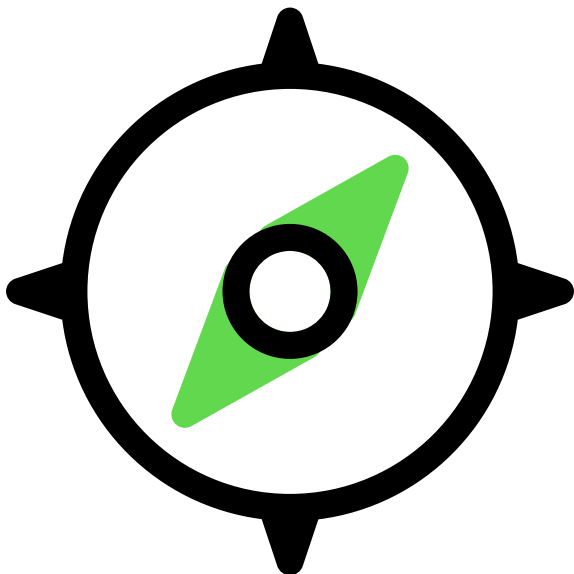
Como consumidor, você pode:

- Revise os itens do catálogo remoto atribuídos a você em seu catálogo local e envie solicitações ao seu provedor para execução.
- Integre bidirecionalmente suas tarefas com as tarefas do seu provedor.
- Receba tarefas proativas de provedores para transparência e colaboração.

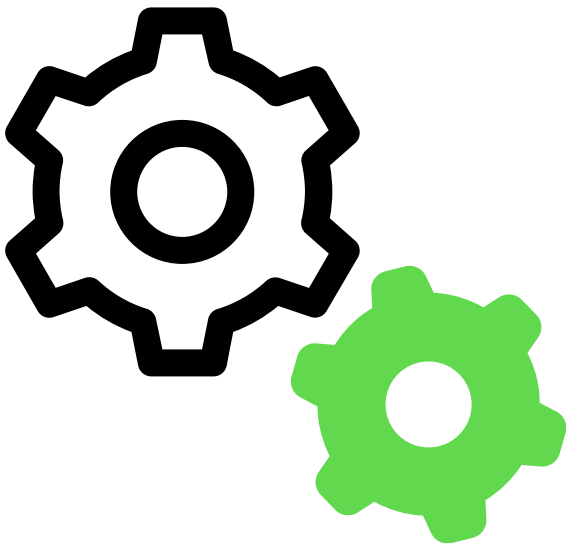
[Explorar](#)

[Configurar](#)

Tradução automática



Saiba mais sobre os recursos e as capacidades do Service Bridge.



Como consumidor, configure a instalação do Service Bridge.



Tradução automática

Veja os domínios e o

Instalando e configurando Service Bridge para Consumidores

Como consumidor, siga estas etapas para configurar a aplicação Service Bridge para consumidores em sua própria instância.

Como configurar o Service Bridge for Consumers

Tarefa	Link
Instale a aplicação Service Bridge para consumidores.	Consulte Instalar Service Bridge para consumidores.
Adicione Service Bridge funções para consumidores.	Consulte Funções de usuário para consumidores.
Registre-se com um provedor.	Consulte Registro com um provedor.
Ativar direitos.	Consulte Ativar direitos no Service Bridge.
Adicione usuários autorizados.	Consulte Adicionar um usuário autorizado.
Criar transformações.	Consulte Criar uma transformação em Service Bridge.
Crie tarefas remotas para sincronizar dados.	Consulte Criar tarefas remotas para sincronizar dados.
Definir configurações.	Consulte Definir configurações na instância do consumidor.

Instalar Service Bridge para consumidores

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Service Bridge para consumidores. A aplicação inclui dados de demonstração e instalações que estão relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os plug-ins a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para consumidores:

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

Além desses, vários componentes, incluindo funções, regras de negócio, tabelas e fluxos, também estão instalados. Para obter mais informações sobre os componentes instalados com este aplicativo, consulte [Componentes instalados com Service Bridge para consumidores](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Service Bridge para consumidores usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

4. Selecione **Instalar**.

Funções de usuário para consumidores

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas dos diferentes usuários na aplicação Service Bridge para consumidores.

Uma função do usuário é uma função pré-configurada na aplicação que é composta por várias funções granulares. As funções de usuário são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e responsáveis pelo serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função

permite, você pode adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Você também pode criar funções personalizadas e controles de acesso (ACLs) para atender às suas necessidades.

Personas do consumidor

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Administrador do sistema	É um administrador do sistema certificado ServiceNow	• Cria registros de provedor e de conexão. • Instala as aplicações Service Bridge. • Cria e mantém transformações. • Ativa as definições de tarefa remota publicadas e os produtores de registro remoto. • Soluciona problemas de Service Bridge cargas úteis de transporte.	• admin • sn_sb.admin • sn_transport.admin
Solicitante do Service Bridge	É um administrador de TI	• Responsável por alguma forma de serviço de TI que seja total ou parcialmente compatível com um ou mais fornecedores externos. • Solicita e monitora as solicitações de serviço feitas com o provedor externo de sua própria instância.	• itil • sn_sb.solicitante
Solicitante do consumidor	Usuário final	Faz solicitações do Catálogo remoto.	sn_sb.solicitante

Atribuir funções a grupos para Service Bridge

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Na aplicação Service Bridge para consumidores, você atribui funções por grupo em vez de

Tradução automática

por usuário individual para que, quando as descrições do trabalho dos usuários forem alteradas, suas funções sejam atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Registro com um provedor

Conclua o processo de registro para estabelecer uma conexão com a instância do provedor.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Executar o **Gestão de chave > Integridade (diagnóstico)** para garantir que a verificação de integridade da Estrutura de gestão de chaves foi aprovada. Seu administrador deve ter as funções `sn_kmf.admin` e `sn_kmf.cryptographic_manager` para acessar o diagnóstico de integridade. Se o administrador não tiver acesso, siga as instruções em [Assign KMF roles](#) para conceder as funções necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de prosseguir, o provedor deve ter solicitado os detalhes de contato de um administrador para definir como o principal ponto de contato em seu registro de registro. Essa pessoa de contato designada receberá um e-mail da instância do provedor ou diretamente do administrador do provedor, contendo um link de registro. Clicar neste link gerará um registro de conexão do provedor em sua instância do consumidor. As etapas a seguir pressupõem que você já tenha clicado no link de registro.

Nota:

Esta versão do Service Bridge requer um script global que deve ser instalado antes de configurar Service Bridge. Siga as instruções em [KB1225292](#) na instância Now Support para instalar o script.

Procedimento

1. Clique no link **Conectar ao provedor** enviado no e-mail de registro do provedor ou siga o link fornecido a você diretamente pelo administrador do provedor.
Este link gerará o registro de conexão do provedor.

Nota:

O administrador do consumidor que conclui o processo de registro deve ser o contato nomeado na tarefa de registro do provedor ou o registro falhará durante a etapa de autenticação OAUTH.

2. Navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Conexões do fornecedor**.
3. No formulário de conexão do provedor na instância do consumidor, selecione o nome da empresa à qual o provedor está associado e clique em **Salvar**.
O registro de conexão do provedor é exibido.

4. Clique em **Conectar ao provedor** na página de registro de conexão do provedor.
5. Clique em **Autenticar** quando a mensagem de registro Service Bridge for exibida.
A página de autenticação OAuth é exibida.
6. Clique em **Permitir** e em **Enviar** para prosseguir com o registro.
Você será redirecionado para a tarefa de registro, na qual poderá exibir o status. Quando o registro é concluído, uma conexão é estabelecida entre o provedor e as instâncias do consumidor, e o Estado da tarefa de registro é definido como **Encerrado concluído** na instância do provedor.

Ativar direitos no Service Bridge

Ative direitos para usar um serviço ou produto que você comprou.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Conexões do fornecedor**.
2. Clique no link Número para navegar até o registro de conexão do provedor.
3. A lista de direitos disponíveis é exibida.
4. Clique na guia Produtores de registro remotos e selecione um produtor de registro remoto para ativar.
5. Na página do Produtor de registro remoto, clique em **Ativar** para habilitar o direito.
6. Clique na guia Definição de tarefa remota e selecione uma definição de tarefa remota que você deseja ativar.
7. Na página de definição de tarefa remota, clique em **Ativar** para ativar o direito.

Ativar o registro de definições de tarefa remota no Service Bridge

Como consumidor, ative as definições de tarefa remota em sua instância para que você possa criar tarefas remotas.

Antes de Iniciar

Antes que você (o consumidor) possa ativar uma definição de tarefa remota em sua instância ServiceNow, seu provedor deve criá-la primeiro em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Tarefas Remotas**.
2. Clique no registro de definição de tarefa remota que você deseja ativar.
3. No formulário de definição de tarefa remota, revise a seção Gatilho simples no formulário.
Se você definir um gatilho simples que corresponda a uma atualização de registro de tarefa, uma tarefa remota será criada automaticamente para o registro de tarefa.
4. Na guia relacionada **Campos de entrada**, revise os dados das variáveis.
O provedor define esses campos de entrada. Quando você cria uma tarefa remota, seu provedor recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de entrada. Você pode modificar os **campos Rótulo** do campo, **Sincronizar quando** e **Campo de destino**.
5. Na guia relacionada **Campos de saída**, revise os dados das variáveis.

Seu provedor define esses campos de saída. Quando o provedor responde à sua tarefa remota, você recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de saída. Você só pode modificar o **campo de origem** nesses registros.

6. Na guia relacionada **Variáveis de tarefa remota**, revise os dados das variáveis.
As variáveis de tarefa remota são criadas a partir dos campos de entrada para serem exibidas no formulário de tarefas remotas.
7. Clique em **Ativar**.
8. Verifique os mapeamentos das variáveis de entrada e saída e clique em **OK**.
A janela pop-up permite que você verifique os mapeamentos de entrada e saída.

Adicionar um usuário autorizado

Como consumidor, adicione novos usuários autorizados para controlar o acesso aos itens do catálogo que são atribuídos a você pelo seu provedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode restringir o acesso do usuário a itens do catálogo remotos com personas de usuário. Essas personas podem ser atribuídas a usuários autorizados na instância do consumidor. Para obter mais detalhes sobre personas de usuário, consulte [Service Bridge Usuários autorizados e personas](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Conexões do fornecedor**.
2. Na página Conexões do provedor, clique no link **Número** para abrir um registro de Conexão do provedor.
3. Selecione a guia relacionada **Personas do catálogo** e verifique se você tem alguma persona qualificada do seu provedor.
4. Na guia relacionada **Usuários autorizados**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário autorizado

Campo	Descrição
Usuário do consumidor	Nome do usuário. Você pode selecionar o nome na lista de usuários.
Conexão do fornecedor	Nome do provedor de serviço. Este campo é preenchido automaticamente.
Persona	Persona(s) que você deseja adicionar ao usuário.

6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
7. Clique em **Ativar**.

Resultado

O registro do usuário autorizado é sincronizado com a instância ServiceNow do provedor para aprovação. Depois de aprovado e ativado, o usuário pode ver os produtores de registro remoto com suas personas atribuídas.

Criar tarefas remotas para sincronizar dados

As tarefas remotas fornecem tarefas vinculadas em várias instâncias e permitem fluxos de trabalho de negócios sem integrações personalizadas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- A definição de tarefa remota já deve existir.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como consumidor, você pode integrar tarefas como incidentes, casos e solicitações de serviço bidirecionalmente com seus provedores usando tarefas remotas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Incidentes > Em aberto**.
2. Clique no link **Número** para abrir um incidente.
3. Clique em **Criar tarefa remota para provedor** na seção Links relacionados.

i Nota:

O link **Criar tarefa para provedor** aparecerá nesta seção somente se pelo menos uma definição de tarefa remota ativa e válida estiver disponível para a tabela do provedor associada à tarefa.

4. A página Tarefa remota é exibida.
Na página Tarefa remota, o campo Primário é preenchido com o registro da tarefa e o campo Status é definido como Novo.
5. Selecione uma Definição de tarefa remota na lista.

i Nota:

- Somente definições de tarefa remota ativas e válidas associadas à tarefa primária são exibidas.
- O campo Conexão do provedor é preenchido automaticamente com base na Definição de tarefa remota selecionada.
- Se apenas uma Definição de tarefa remota estiver disponível, o campo Definição de tarefa remota será preenchido automaticamente.

6. Clique em **Enviar**.

Ao navegar de volta para a tarefa primária, você pode ver a tarefa remota recém-criada na lista relacionada Tarefas remotas.

i Nota:

A tarefa remota é criada de forma assíncrona e pode não ser exibida inicialmente se o formulário de tarefa primário for carregado rapidamente. Pode ser necessário atualizar o formulário para ver a tarefa remota recém-criada.

7. Navegar até **Consumidor do Service Bridge > Tarefas Remotas**.

A lista de tarefas remotas é exibida. Quando a tarefa remota recém-criada é recebida na instância do provedor, uma nova tarefa primária com base na tarefa remota é criada.

8. Clique na tarefa recém-criada e na tarefa remota na guia Tarefas remotas na seção Links relacionados.
Você pode ver que o campo Status está definido como Conectado e que a descrição foi atualizada.

9. Navegue de volta para a tarefa primária.

10. Atualize a Descrição resumida da tarefa primária e clique em **Salvar**.

11. Faça login na instância do consumidor e abra a tarefa.

Você pode ver que os dados foram sincronizados e o campo Descrição resumida foi atualizado na instância do consumidor. Você também pode ver uma anotação de trabalho indicando que a Descrição resumida foi atualizada pelo provedor.

i Nota:

- Você pode criar uma tarefa remota na instância do provedor seguindo as mesmas etapas. Os dados são sincronizados entre as instâncias do consumidor e do provedor e todas as mudanças feitas na instância do consumidor são atualizadas automaticamente na instância do provedor.
- Ao criar uma tarefa remota na instância do consumidor, o campo Conexão do provedor é preenchido automaticamente ao selecionar uma Definição de tarefa remota.

Conectar e desconectar tarefas remotas

Tarefas remotas associadas a definições de tarefa remota ativas permitem sincronizar dados entre duas tarefas primárias nas instâncias do provedor e do consumidor.

Quando você cria uma tarefa remota para uma definição de tarefa remota ativa, o Status da tarefa remota é definido como **Conectado** nas instâncias do provedor e do consumidor se não houver erros. Isso garante que a tarefa remota sincronize dados, incluindo atualizações de campo, anexos e comentários entre as tarefas primárias.

Para parar a sincronização de dados entre as instâncias, navegue até a página Tarefa remota no provedor ou na instância do consumidor e clique em **Desconectar**. Quando desconectada, a tarefa remota pausa a cópia ou a transferência de dados, incluindo anotações de trabalho e comentários entre as instâncias.

i Nota:

Para retomar a sincronização de dados, você pode navegar até a página Tarefa remota e clicar em **Conectar**. Esta opção funcionará somente se a configuração existente for válida e não tiver sido modificada e a definição de tarefa remota estiver ativa.

Definir configurações na instância do consumidor

Como consumidor, você pode configurar e definir configurações padrão em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Conexões do fornecedor**.
2. Clique no link Número na página Conexões do provedor.
3. Em Links relacionados, clique na guia **Configurações** e clique em **Novo**.
4. Na página Configurações, clique na guia **Produtores de registro remotos** em Links relacionados.
5. Habilite a caixa de seleção Ativar automaticamente o **produtor** de registro remoto se quiser que os produtores de registro remoto sejam ativados automaticamente.
6. Clique na guia **Definições de tarefa remota**.
7. Habilite a caixa de seleção Ativar automaticamente a definição de tarefa remota se quiser que a definição de tarefa remota seja **ativada** automaticamente.

8. Clique na guia **Usuários autorizados.**

- Máximo de usuários autorizados: este campo estará disponível somente se o sinalizador Restringir usuários autorizados estiver habilitado. Especifique o número máximo de usuários autorizados que podem ser definidos na instância do consumidor.
- Restringir usuários autorizados: marque a caixa de seleção se quiser restringir o número de usuários autorizados na instância do consumidor.
- Aprovar automaticamente usuários autorizados: se esta caixa de seleção estiver marcada, os usuários autorizados criados na instância do consumidor serão aprovados automaticamente.

9. Clique em **Atualizar.**

Usando o Bloco de anotações para Service Bridge tarefas

O recurso Bloco de anotações facilita a troca de dados entre as instâncias do provedor e do consumidor durante a execução de Service Bridge tarefas.

Provedores e consumidores podem adicionar, atualizar e remover informações de e para a tabela do Bloco de anotações. Consulte [Usando o Bloco de anotações para Service Bridge tarefas](#) para obter informações detalhadas sobre como usar o recurso Bloco de anotações.

Referência do Service Bridge

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o modelo de dados Service Bridge e a configuração.

Modelo de dados de Service Bridge

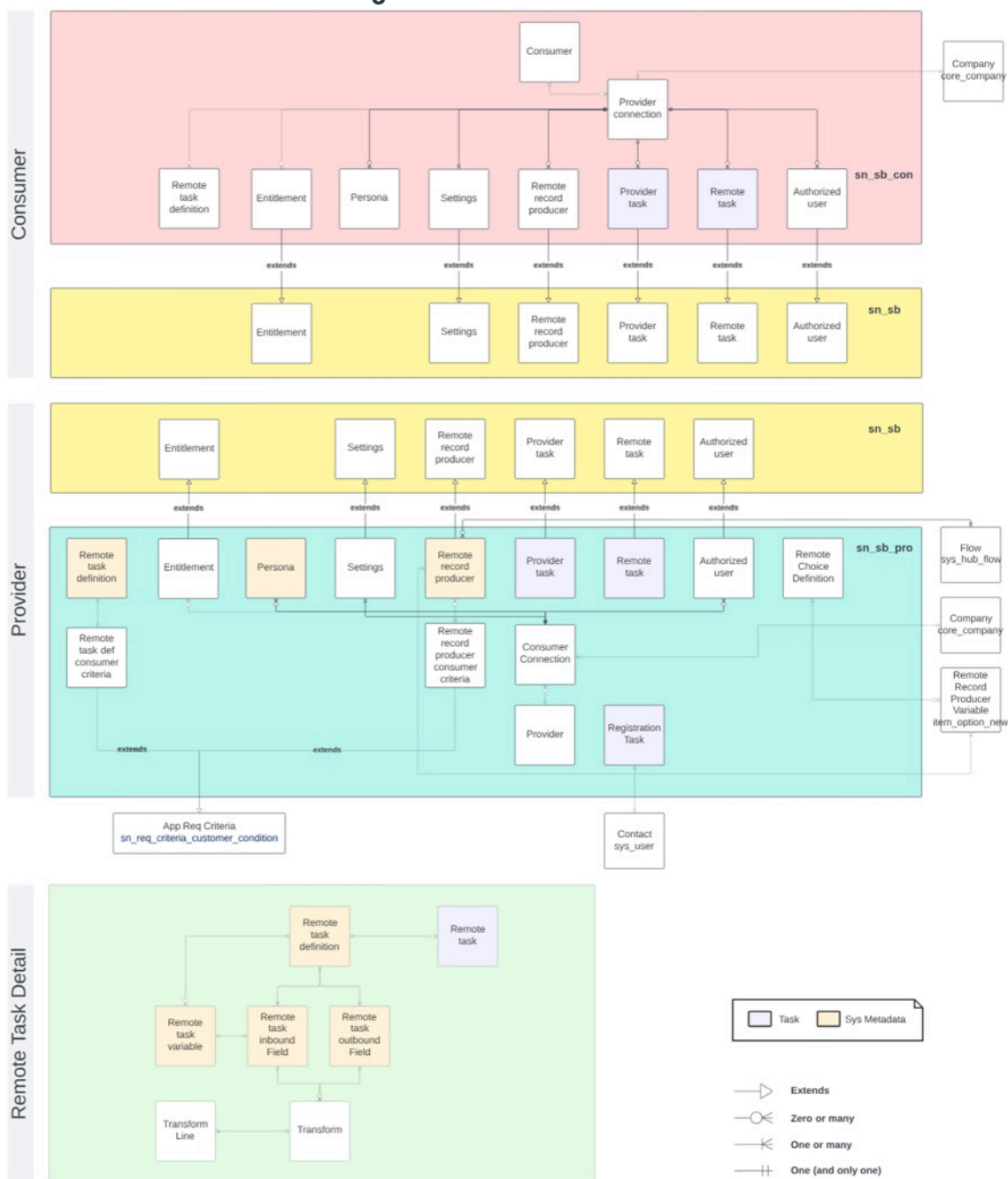
O modelo de dados de aplicações Service Bridge fornece informações sobre como as tabelas usadas em Service Bridge se relacionam entre si.

O modelo de dados usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Service Bridge Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Service Bridge.

Modelo de dados de Service Bridge



Tradução automática

A tabela a seguir lista os direitos de controle de acesso (ACR) para a tabela base Service Bridge específica.

Acesso a tabelas por função na aplicação de base Service Bridge

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado [sn_sb_authorized_users]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
Conexão	admin	admin	admin	admin

Acesso a tabelas por função na aplicação de base Service Bridge

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
[sn_sb_connection]	sn_sb.admin			
Direito	admin	admin	Nenhum	Nenhum
[sn_sb_entitlement]	sn_sb.admin			
Tarefa do fornecedor	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_provider_task]	sn_sb.admin sn_sb.solicitante	sn_sb.admin sn_sb.solicitante		sn_sb.admin sn_sb.solicitante
Produtor de registro remoto	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_remote_record_producer]	sn_sb.admin			
Tarefa remota	admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
[sn_sb_remote_task]	sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator			
Bloco de Anotações	admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
[sn_sb_scratchpad]				
Transformação	admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
[sn_sb_transform]	sn_sb.admin			
Linha de Transformação	admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
[sn_sb_transform_line]	sn_sb.admin			

Service Bridge para modelo de dados de provedores

O modelo de dados Service Bridge para provedores fornece informações sobre como as tabelas que são usadas na aplicação Service Bridge para provedores se relacionam entre si.

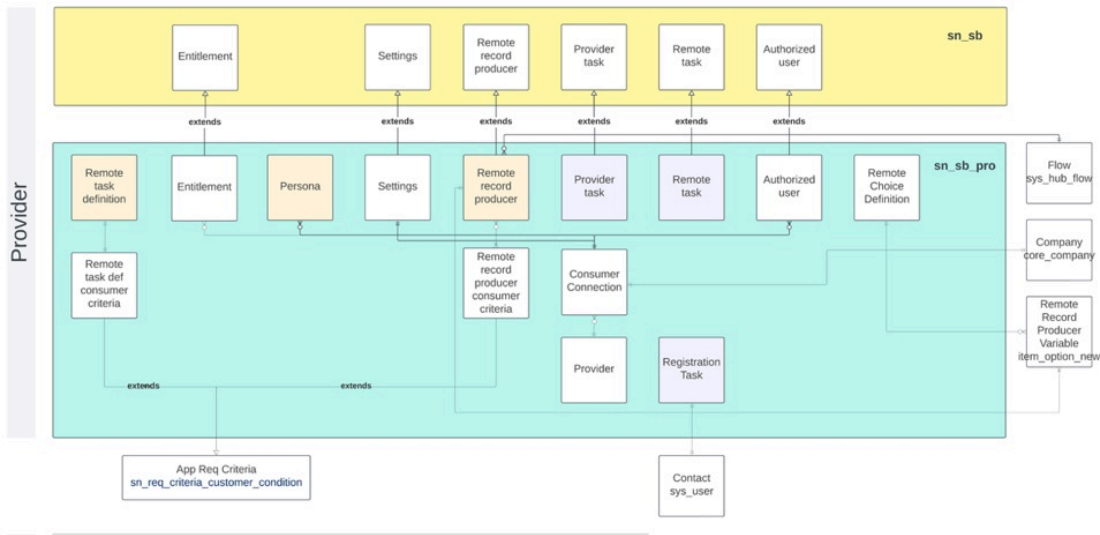
O modelo de dados da aplicação Service Bridge para provedores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

Tradução automática

- Service Bridge de tabelas da aplicação de provedores.
- Customer Service Management Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para a aplicação Service Bridge para provedores.

Modelo de dados do Service Bridge for Providers



A tabela a seguir lista os direitos de controle de acesso (ACR) para tabelas Service Bridge específicas do provedor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado [sn_sb_pro_authorized_usersn_sb.admin]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_conexão]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
Direito [sn_sb_pro_entitlement]	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
Campo de saída	admin	admin	admin	admin

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
[sn_sb_pro_outbound_field]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Persona	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_persona]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
Provedor	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_provider]	sn_sb.admin			
Tarefa do fornecedor	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_provider_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin		sn_sb.admin
	sn_sb.solicitante	sn_sb.solicitante		sn_sb.solicitante
Registro	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_registration]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb_pro_consumer			
Escolha remota	admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Definição	sn_sb.admin			
[sn_sb_pro_remote_choice_				
definição				
Registro remoto	admin	admin	admin	admin
Produtor	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
[sn_sb_con_remote_record_				
produtor]				
Critério do consumidor	admin	admin	admin	admin
[sn_sn_pro_remote_record_	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
produtor_consumidor_critérios]				
Serviço remoto	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin			
Tarefa remota	admin	admin	admin	admin

Tradução automática

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
sn_sb_con_remote_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador	sn_sb.remote_task_criador
Tarefa remota	admin	admin	admin	admin
Definição	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
[sn_sb_con_remote_task_def]	sn_sb.remote_task_criador			sn_sb.remote_task_criador
Critério do consumidor	admin	admin	admin	admin
[sn_sv_pro_remote_task_def]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
consumer_criteria]				
Variável	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_remote_task_variável]	sn_sb.admin			
Service Bridge	admin	admin	Nenhum	Nenhum
Configurações	sn_sb.admin	sn_sb.admin		
[sn_sb_con_service_bridge_configurações]				
Transformação	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_transform]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

Tradução automática

Service Bridge para modelo de dados de consumidores

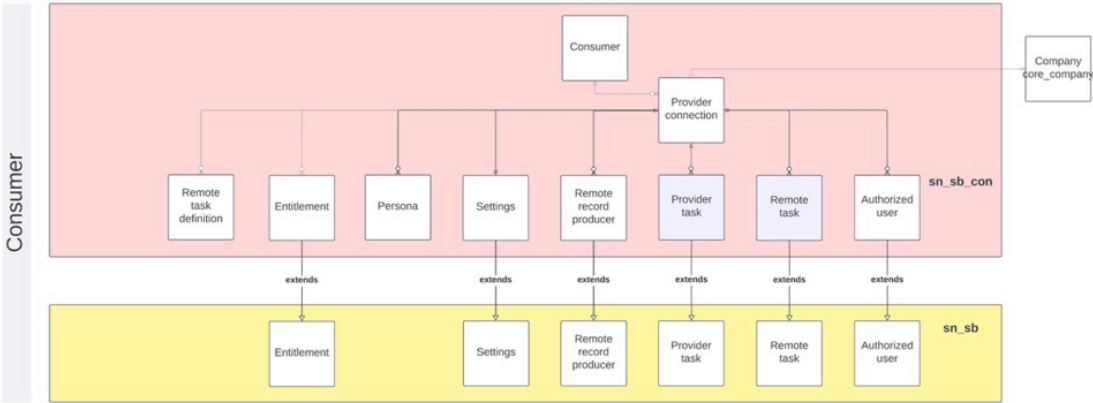
O modelo de dados Service Bridge para consumidores fornece informações sobre como as tabelas que são usadas na aplicação Service Bridge para consumidores se relacionam entre si.

O modelo de dados Service Bridge para consumidores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Service Bridge para tabelas da aplicação Consumidores.
- Customer Service Management Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados da aplicação Service Bridge para consumidores.

Modelo de dados do Service Bridge for Consumers



A tabela a seguir lista os direitos de controle de acesso (ACR) para Service Bridge para tabelas do consumidor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Usuário autorizado [sn_sb_con_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
Consumidor [sn_sb_con_consumer]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
Direito [sn_sb_con_entitlement]	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum
Persona [sn_sb_con_persona]	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_	admin sn_sb.admin	admin	admin	Nenhum

Tradução automática

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
conexão]				
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	admin	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	admin	admin	Nenhum	Nenhum
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	Nenhum	admin sn_sb.admin	Nenhum
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_criador	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	Nenhum
Variável [sn_sb_con_remote_task_variable]	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Configurações do Service Bridge [sn_sb_con_service_configurações_ponte]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	Nenhum	Nenhum

Tradução automática

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Leitura	Gravar	Excluir	Criar
Escolha remota [sn_sb_con_st_remote_choice]	admin sn_sb.admin sn_sb.requestor	Nenhum	Nenhum	Nenhum
Transformação [sn_sb_con_transform]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin

Componentes instalados com Service Bridge para provedores

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Service Bridge para provedores, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#).

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Funções instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Solicitante do Service Bridge [sn_sb.requestor]	- Permite que os membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor requer essa função. - Fornece acesso aos produtores de registro remotos e às tarefas do provedor.	N/D

Funções instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Leitura do Service Bridge [sn_sb.read]	• Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de tarefa do provedor. • Fornece acesso somente leitura à aplicação Service Bridge.	N/D
Administrador do Service Bridge [sn_sb.admin]	• Normalmente atribuído a um administrador das aplicações Service Bridge no cliente e no provedor. • Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Service Bridge	• sn_sb.solicitante • sn_sb.remote_task_creator • sn_sb.read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catálogo

Regras de negócio instaladas

As regras de negócios a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Anular inserção de tarefa remota duplicada	sn_sb_pro_remote_task	Anula a inserção da tarefa remota se ela já existir.
Anular se uma transformação duplicada for encontrada	sn_sb_pro_transform	Anula a inserção ou a atualização da transformação se for encontrada uma duplicata.
Anular se a URL estiver duplicada	sn_sb_pro_consumer_conexão	Anula a inserção da conexão do consumidor se já existir uma URL duplicada.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Anular se o nome do campo já estiver em uso	sn_sb_pro_inbound_field	Anula a inserção do campo de entrada se o nome for uma duplicata.
Anular se o nome do campo já estiver em uso	sn_sb_pro.outbound_field	Anula a inserção do campo de saída se o nome for uma duplicata.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	Blocos que criam ou editam critérios do consumidor se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_inbound_field	Bloqueia a inserção de campos de entrada se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular se a definição de tarefa remota não for editável	sn_sb_pro_outbound_field	Bloqueia a inserção de campos de saída se a definição de tarefa remota associada não estiver em um estado editável.
Anular a publicação se o registro for duplicado	sn_sb_pro_remote_task_def	Bloqueia a publicação da definição de tarefa remota se for um registro duplicado.
Anular a criação de tarefa remota se a conexão estiver ausente	sn_sb_pro_remote_task	Define a conexão na tarefa remota, se presente, ou anula a inserção se nenhuma for encontrada.
Anular exclusão de definição de tarefa remota por provedor	sn_sb_pro_remote_task_def	Impede a exclusão da definição de tarefa remota se a definição não estiver no estado descontinuado.
Adicionar nome cat_item a g_scratchpad	item_opção_nova	Adiciona o nome do item do catálogo ao bloco de anotações em exibição.
Adicionar dados de conexão do consumidor à sessão	sn_sb_pro_consumer_conexão	Adiciona dados de conexão do consumidor aos dados da sessão.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Aprovar registro de aprovação	sn_sb_pro_provider_task	Lida com aprovações de registro por meio de tarefas do provedor.
Assegurar que pode ser excluído	sn_sb_pro_remote_escolha_definição	Verifica se uma definição de tarefa remota pode ser excluída.
Garantir a exclusividade do nome da persona	sn_sb_pro_persona	Impede que registros de persona sejam criados com o mesmo nome.
Garantir exclusivo e atualizável	sn_sb_pro_remote_choice_definição	Garante que somente definições de tarefa remota exclusivas sejam inseridas ou atualizadas.
Garantir a exclusividade dos critérios para RRP	sn_sb_pro_remote_record_productor_consumidor_critérios	Garante que os critérios adicionados a um produtor de registro remoto sejam exclusivos.
Limpar dados do cliente de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Limpa os dados da sessão para transações de tarefa remota.
Copiar anexo da tarefa do provedor	sys_attachment	Copia anexos das tarefas do provedor sincronizadas para a tarefa primária.
Copiar anexo para tarefa do provedor	sys_attachment	Copia anexos da tarefa primária para as tarefas do provedor.
Criar critérios do usuário padrão ao inserir	sn_sb_pro_remote_record_producer	Cria critérios de usuário padrão na inserção do produtor de registro remoto.
Criar ou atualizar conexão de transporte	sn_sb_pro_consumer_conexão	Gerencia a conexão de transporte nas mudanças de conexão.
Criar primário na tarefa remota sincronizada	sn_sb_pro_remote_task	Cria uma tarefa primária na inserção de tarefa remota sincronizada.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Excluir registro de critérios associados	sn_sb_pro_remote_task_def	Exclui registros de critérios associados na exclusão de uma definição de tarefa remota.
Excluir registros associados	sn_sb_pro_remote_task_def	Exclui registros de mapeamento de entrada e saída associados à definição de tarefa remota.
Desconectar RT quando RTD excluído	sn_sb_pro_remote_task_def	Desconecta todas as tarefas remotas associadas quando uma definição de tarefa remota é excluída.
Exibir aviso de incompatibilidade de escopo	Item_opção_nova	Mostra aviso em registros de variáveis quando no escopo incorreto.
RT de erro quando primário excluído	tarefa	Quando uma tarefa primária é excluída, todos os status de tarefas remotas associadas são definidos para o estado Erro.
Forçar o RRP para o estado Rascunho nas edições	catálogo_ui_policy_action	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado Rascunho nas edições	sys_attachment	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado Rascunho nas edições	catálogo_ui_policy	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado Rascunho nas edições	question_choice	Define o estado do produtor de registro remoto como Rascunho quando os registros associados são editados.
Forçar o RRP para o estado Rascunho nas edições	item_opção_nova	Define o Estado do produtor de registro remoto como Rascunho

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		quando os registros associados são editados.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	item_opção_nova	Força os conjuntos para atualização a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	catálogo_ui_policy	Força os conjuntos para atualização a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	catálogo_ui_policy_action	Força os conjuntos para atualização a serem atualizados nas edições de registro.
Forçar atualizações para conjuntos de atualizações	question_choice	Força os conjuntos para atualização a serem atualizados nas edições de registro.
Direitos generativos para publicar/ descontinuar RRP	sn_sb_pro_remote_record_producer	Gera direitos para produtores de registros remotos que são publicados ou desativados.
Direitos generativos para atualização de persona	sn_sb_pro_persona	Gera direitos para personas quando editado.
Gerar direitos para definição de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task_def	Gera direitos para mudanças de definição de tarefa remota.
Processar transporte de usuário autorizado	sn_sb_pro_authorized_user	Gerencia a transmissão de mudanças de usuário autorizado por meio da camada de transporte.
Limitar tarefas de registro por empresa e URL	sn_sb_pro_registration	Controla as tarefas de registro por empresa e URL.
Preencher detalhes do cliente no provedor	sn_sb_pro_provider_task	Preenche as informações da tarefa do provedor inseridas na conexão do consumidor.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Preencher bloco de anotações	sn_sb_pro_registration	Preenche o bloco de anotações com informações relevantes sobre o registro.
Propagar mudanças de versão do Service Bridge	plug-in_v	Adiciona mudanças de versão do Service Bridge no registro de configurações.
Rejeitar registro de aprovação	sn_sb_pro_provider_task	Processa a rejeição por meio de tarefas do provedor.
Escolha remota: atualizar campo de atributos	item_opção_nova	Atualiza o campo Atributos na opção remota para mudanças de variáveis.
Redefinir tabela do consumidor em mapeamentos	sn_sb_pro_remote_task_def	Redefine o campo da tabela do consumidor em mapeamentos associados à definição de tarefa remota quando os mapeamentos da tabela do consumidor são alterados.
Redefinir tabela de provedor em mapeamentos	sn_sb_pro_remote_task_def	Redefine o campo da tabela do provedor em mapeamentos associados à definição de tarefa remota na mudança da tabela do provedor de definição.
Restringir tipos de variáveis de RRP	item_opção_nova	Restringe os tipos de variáveis permitidas quando associadas a uma definição de tarefa remota.
Repetir RT com erro na ativação do RTD	sn_sb_pro_remote_task_def	Tente novamente a criação do primário para tarefas remotas se a definição de tarefa remota associada estiver ativada e o primário da tarefa remota for nulo.
Enviar aprovação automática	sn_sb_pro_authorized_user	Gerencia aprovações automáticas de usuários autorizados.
Inicialização do Service Bridge	sn_sb_pro_registration	Ajuda a gerenciar a integração para Service Bridge.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Definir empresa na inserção de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Define a empresa (e a conta, se presente) em tarefas remotas na inserção por meio de sincronização.
Definir estado de RRP copiado como padrão	sn_sb_pro_remote_record_producer	Gerencia a configuração do estado do produtor de registro remoto quando copiado.
Definir valores padrão	sn_sb_pro_authorized_user	Define valores padrão em usuários autorizados na inserção.
Definir variáveis de saída json na inserção	sn_sb_pro_remote_task	Define o campo json de variáveis de saída na inserção de tarefa remota pela instância atual.
Definir número da tarefa do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Define o número da tarefa do provedor para o número da tarefa do provedor sincronizado.
Definir número de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Define o número da tarefa remota no número da tarefa remota sincronizada.
Mostrar mensagens de aviso	sn_sb_pro_remote_record_producer	Mostra mensagens de aviso para erros do produtor de registro remoto.
Mostrar aviso na definição de tarefa remota incompleta	sn_sb_pro_remote_task_def	Mostra avisos na definição de tarefa remota se os registros relacionados necessários estiverem ausentes.
Sincronizar anexo da tarefa primária	sys_attachment	Sincroniza anexos de tarefas primárias com tarefas remotas associadas.
Sincronizar comentários da tarefa do provedor	sys_journal_field	Sincroniza comentários de tarefas do provedor sincronizadas com a tarefa primária.
Sincronizar anexo de tarefa remota com primário	sys_attachment	Copia anexos de tarefa remota sincronizados para a tarefa primária.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Acionar transporte de anexo alterado	sys_attachment	Processa a sincronização de mudanças de anexo por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de direito	sn_sb_pro_entitlement	Gerencia a sincronização de direitos por meio da camada de transporte
Acionar transporte de anexo inserido	sys_attachment	Gerencia a sincronização de inserção de anexo por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de PT do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Gerencia a sincronização de tarefa do provedor por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de tarefa remota do provedor	sn_sb_pro_remote_task	Gerencia a sincronização de inserção e exclusão de tarefas remotas por meio da camada de transporte.
Acionar atualização de transporte de tarefa remota	sn_sb_pro_remote_task	Gerencia a sincronização de atualização de tarefa remota por meio da camada de transporte.
Acionar transporte do SBSScratchpad	sn_sb_scratchpad	Gerencia a sincronização de atualização do bloco de anotações por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de configurações	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Gerencia a sincronização de configuração Service Bridge por meio da camada de transporte.
Atualizar comentários da tarefa para PT	tarefa	Processa a sincronização de comentários da tarefa primária para a tarefa do provedor.
Atualizar registro do consumidor	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Atualiza o registro do consumidor na inserção do registro de configurações.
Atualizar RRP de persona na mudança	sn_sb_pro_persona	Atualiza a persona do produtor de registro remoto quando modificado.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar valores de campos de usuários autorizados	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Valida valores de campo de usuários autorizados quando atualizado.
Validar máximo de usuários autorizados	sn_sb_pro_service_bridge_configurações	Garante que o número máximo de usuários autorizados esteja dentro do intervalo válido.
Validar tarefa do provedor	sn_sb_pro_provider_task	Valida se uma inserção ou atualização de tarefa do provedor é permitida.

Tabelas instaladas

As tabelas a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Descrição
Usuários autorizados [sn_sb_pro_authorized_user]	Contém os registros do usuário autorizado.
Conexão do consumidor [sn_sb_pro_consumer_connection]	Registro de conexão do consumidor para o provedor, estende a tabela de conexão de base.
Direito de [sn_sb_pro_entitlement]	Direitos do provedor que associam registros a consumidores com direito, estende a tabela de direitos básicos.
Campo de entrada [sn_sb_pro_inbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de entrada do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_pro_outbound_field]	Gerencia mapeamentos de campo de saída do lado do provedor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_pro_persona]	Gerencia personas para Service Bridge.
Provedor [sn_sb_pro_provider]	Registro de associação do provedor para vincular registros do lado do provedor.
Tarefa do provedor [sn_sb_pro_provider_task]	Tarefas do provedor no lado do provedor, criadas pelos consumidores por meio de produtores de registro remotos.
Registro [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge registros de registro.
Definição de escolha remota [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definições de escolha remota para produtor de registro remoto.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a produtores de registro remotos, controla quais consumidores têm direito a um determinado produtor de registro remoto.

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Descrição
Serviço remoto [sn_sb_pro_remote_service]	Registro de serviço remoto.
Tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task]	Tarefas remotas para gerenciar a transferência de dados entre tarefas primárias em instâncias sincronizadas.
Definição de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definição de tarefa remota, controla a criação e o processamento de tarefas remotas.
Critério do consumidor [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Registros de critérios do consumidor atribuídos a definições de tarefa remota, controla quais consumidores têm direito a uma determinada definição de tarefa remota.
Variável de tarefa remota [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variáveis do Glide associadas a uma tarefa remota, permitem exibir dados sincronizados de entrada
Configurações do Service Bridge [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Registro de configurações para o provedor, gerencia vários alinhamentos de configurações Service Bridge entre o provedor e o consumidor.
Transformar [sn_sb_pro_transform]	Registros de transformação do lado do provedor.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para provedores.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Fluxo	Descrição
Criar tarefa de provedor proativo a partir de caso [create_proactive_provider_task_from_case]	Cria uma tarefa do provedor a partir do caso em um caso de uso proativo.
Processar tarefa do fornecedor do consumidor de entrada [process_incoming_consumer_provider_task]	Gerencia as tarefas do provedor recebidas do consumidor.
Processar registro do Service Bridge [process_service_bridge_registration]	Gerencia o registro do Service Bridge.
Sincronização de anexo do Service Bridge para tarefa [attachment_sync_provider_task_to_task]	Sincroniza anexos da tarefa do provedor para a tarefa primária.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Fluxo	Descrição
Caso de Service Bridge para Atualização de tarefa do provedor [service_bridge_case_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização de caso.
Solicitação de mudança do Service Bridge para o provedor Atualização de tarefa [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização de mudança.
Incidente do Service Bridge para tarefa do provedor_Atualizar [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	Gerencia a criação de tarefas do provedor na atualização do incidente.
Tarefa do provedor de Service Bridge para atualização de caso [service_bridge_provider_task_to_case_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de caso primário associada.
Tarefa do provedor do Service Bridge a ser alterada Solicitar atualização [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de solicitação de mudança primária associada.
Tarefa do provedor de Service Bridge para atualização de incidente [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	Gerencia o processamento de tarefas do provedor e a criação da tarefa de incidente primário associada.

Subfluxos instalados

Os subfluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para provedores.

Subfluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Subfluxo	Descrição
Criar caso a partir da tarefa do provedor	Cria um caso de tarefa primário a partir de uma tarefa do provedor.

Subfluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Subfluxo	Descrição
[create_case_from_provider_task]	
Criar tarefa de mudança do provedor [create_change_from_provider_task]	Cria uma mudança de tarefa primária a partir da tarefa do provedor.
Criar incidente a partir da tarefa do provedor [create_incident_from_provider_task]	Cria um incidente de tarefa primário a partir da tarefa do provedor.
Criar cliente OAuth [create_oauth_client]	Cria o cliente OAuth na integração.
Processar tarefa do provedor inválida [process_invalid_provider_task]	Gerencia tarefas do provedor que têm configurações inválidas.
Reparar erro de conexão do consumidor de RPS [repair_rps_consumer_connection_error]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do consumidor.

Ações de fluxo instaladas

As ações de fluxo a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Ação de fluxo	Descrição
Copiar anexo [copy_attachment]	Copia um determinado anexo para um determinado registro.
Copiar variáveis de tarefa [copy_task_variables]	Recupera dados de variável de tarefa para uso em fluxos.
Criar primário a partir de tarefa remota [create_parent_from_remote_task]	Cria uma tarefa primária a partir de uma determinada tarefa remota.
Criar tarefa remota para o consumidor	Cria uma tarefa remota para uma determinada tarefa primária e consumidor.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Ação de fluxo	Descrição
[create_remote_task_for_consumer]	
Arquivar evento de e-mail de registro do Service Bridge file_service_bridge_registration_email_event]	Arquivos de e-mail com informações durante o registro Service Bridge.
É usuário do transportador [is_transporter_user]	Verifica se o usuário atual é usuário de transporte.
Analisar tarefa do provedor vars_json [parse_provider_task_vars_json]	Analisa o campo json de variáveis na tarefa do provedor.
Reparar conexão do consumidor de RPS [repair_rps_consumer_connection]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do consumidor.

Componentes instalados com Service Bridge para consumidores

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Service Bridge para consumidores, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócio.

Nota:

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores.

Funções instaladas com a aplicação Consumidores Service Bridge

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Service Bridge [sn_sb.admin]	• Normalmente atribuído a um administrador das aplicações Service Bridge no cliente e no provedor. • Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Service Bridge	• sn_sb.read • sn_sb.solicitante • sn_sb.remote_task_creator • flow_designer • catálogo
Leitura do Service Bridge	Fornece acesso somente leitura às tarefas do provedor	N/D

Funções instaladas com a aplicação Consumidores Service Bridge

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[sn_sb.read]		
Solicitante do Service Bridge [sn_sb.requestor]	Fornecer acesso a produtores de registro remotos e tarefas do provedor	N/D

Regras de negócio instaladas

As regras de negócios a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Anular inserção de tarefa remota duplicada	[sn_sb_con_remote_task]	Anula a inserção de tarefa remota se já existir uma correspondente à mesma definição de tarefa primária e remota.
Anular se uma transformação duplicada for encontrada	[sn_sb_con_transform]	Anula a inserção de transformação se uma duplicata for encontrada.
Anular se a URL estiver duplicada	[sn_sb_con_provider_conexão]	Anula a inserção do registro de conexão se o registro com o mesmo URL for encontrado.
Anular a criação de tarefa remota se a conexão estiver ausente	[sn_sb_con_remote_task]	Anula a inserção de tarefa remota se o campo de conexão estiver vazio.
Adicionar dados de conexão do provedor à sessão	[sn_sb_con_provider_conexão]	Salva os dados de conexão para uso posterior.
Mudar estado para Trabalho em andamento	[sn_sb_con_provider_task]	Atualiza o estado para Trabalho em andamento para tarefas do provedor.
Verificar variável publicada do provedor	[item_opção_novo]	Verifica se a variável do lado do provedor publicada é válida.
Verificar gatilhos simples de definição de tarefa remota	[task]	Verifica se as mudanças na tarefa primária acionaram mudanças nas condições do gatilho simples da Definição de tarefa remota.
Limpar dados do cliente de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Limpa os dados do cliente associados a tarefas remotas após a conclusão da transação.
Criar ou atualizar conexão de transporte	[sn_sb_con_provider_	Gerencia a inserção e a atualização da conexão de transporte.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	conexão]	
Criar primário na tarefa remota sincronizada	[sn_sb_con_remote_task]	Cria tarefa primária para tarefas remotas sincronizadas.
Excluir registros associados	[sn_sb_con_remote_task_def]	Exclui registros relacionados quando a definição de tarefa remota é excluída.
Desconectar RT quando RTD excluído	[sn_sb_con_remote_task_def]	Desconecta todas as tarefas remotas associadas quando a Definição de tarefa remota é excluída.
RT de erro quando primário excluído	[task]	Erros em todas as tarefas remotas associadas quando a tarefa primária é excluída.
Gerar registro OAuth	[sn_sb_con_provider_conexão]	Cria o registro OAuth para uma conexão.
Processar transporte de usuário autorizado	[sn_sb_con_authorized_user]	Envia registros de usuários autorizados pela camada de transporte.
Definição de tarefa remota inativa quando arquivada	[sn_sb_con_remote_task_def]	Desativa a definição de tarefa remota na instância do consumidor quando arquivada pelo provedor.
Preencher empresa no consumidor	[sn_sb_con_provider_task]	Define o campo da empresa nas tarefas do provedor na inserção.
Preencher dados da tarefa do provedor	[sn_sb_con_provider_task]	Adiciona dados extras na inserção da tarefa do provedor.
Processar direitos excluídos	[sn_sb_con_entitlement]	Gerencia a exclusão de direito excluindo elementos associados.
Processar mudanças de anexo de direito	[sys_attachment]	Gerencia mudanças em anexos para direitos.
Processar direitos novos e atualizados	[sn_sb_con_entitlement]	Gerencia a criação de novos direitos e atualizações de direitos existentes.
Propagar mudanças de versão do Service Bridge	[v_plug-in]	Rastreia e atualiza as configurações quando a versão Service Bridge é atualizada.
Escolha remota: seleção de usuário de cache	[sn_sb_con_provider_task]	Armazena em cache as seleções do usuário para evitar solicitações repetidas para os mesmos dados.
Repetir RT com erro na ativação do RTD	[sn_sb_con_remote_task_def]	Tenta criar uma criação de tarefa primária para tarefas remotas com

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		erros quando a definição de tarefa remota associada é ativada.
Definir campo de empresa na inserção de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Define o campo da empresa para tarefas remotas durante a inserção.
Definir ID de conexão do RRP	[sn_sb_con_provider_task]	Define o ID de conexão do produtor de registro remoto associado à tarefa do provedor.
Definir versão do cliente em Inserir configurações	[sn_sb_con_service_Bridge_settings]	Define o Service Bridge para a versão da aplicação do consumidor em Configurações durante a operação de inserção.
Definir valores padrão	[sn_sb_con_authorized_user]	Define valores padrão em usuários autorizados quando criado.
Definir variáveis de saída json na inserção	[sn_sb_con_remote_task]	Define o campo json de saída em tarefas remotas quando inserido pela instância atual.
Definir número da tarefa do provedor	[sn_sb_con_provider_task]	Define o número da tarefa do provedor na inserção dos dados do cliente
Definir número de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Define o número da tarefa remota na inserção dos dados do cliente
Definir detalhes da tabela na transformação virtual	[sn_sb_con_transform]	Define os dados da tabela em transformações virtuais.
Sincronizar anexo da tarefa primária	[sys_attachment]	Sincroniza anexos da tarefa primária com todas as tarefas remotas associadas à tarefa primária.
Sincronizar anexo de tarefa remota com primário	[sys_attachment]	Sincroniza anexos da tarefa remota para a tarefa primária.
Acionar transporte de anexo alterado	[sys_attachment]	Aciona a sincronização de anexo por meio da camada de transporte quando atualizado.
Acionar transporte de PT do consumidor	[sn_sb_con_provider_task]	Aciona a sincronização de tarefa do provedor por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de tarefas remotas do consumidor	[sn_sb_con_remote_task]	Aciona a sincronização de tarefa remota por meio da camada de transporte durante as operações de inserção ou exclusão.
Acionar transporte de anexo inserido	[sys_attachment]	Aciona a sincronização de anexo por meio da camada de transporte durante a operação de inserção.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Acionar atualização de transporte de tarefa remota	[sn_sb_con_remote_task]	Aciona a sincronização de tarefa remota por meio da camada de transporte quando atualizado.
Acionar transporte do SBSscratchpad	[sn_sb_scratchpad]	Aciona a sincronização do bloco de anotações por meio da camada de transporte.
Acionar transporte de configurações	[sn_sb_con_service_Bridge_settings]	Aciona a sincronização de registro de configurações por meio da camada de transporte.
Atualizar status do direito ao excluir	[sn_sb_con_service_Bridge_settings]	Atualiza o status do direito quando excluído.
Atualizar status do direito ao excluir	[sn_sb_con_persona]	Atualiza o registro de persona no direito quando excluído.
Atualizar status do direito ao excluir	[sn_sb_con_remote_task_def]	Atualiza o registro de definição de tarefa remota no direito quando excluído.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_persona]	Gerencia o registro de persona no direito quando atualizado.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_remote_task_def]	Gerencia o registro de definição de tarefa remota no direito quando atualizado.
Atualizar status de direito na atualização	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Gerencia o registro do Produtor de registro remoto no direito quando atualizado.
Valide a ativação e conclua a configuração	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Valida o Produtor de registro remoto antes da ativação.
Validar solicitação no cliente	[sn_sb_con_provider_task]	Verifica se há uma conexão válida na tarefa do provedor.
Avisar se a inclusão de script global estiver ausente	[sn_sb_con_remote_record_producer]	Exibe um aviso se a inclusão de script global não estiver presente ao processar o Produtor de registro remoto.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Descrição
Usuário autorizado	Usuários autorizados.

Tradução automática

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Descrição
[sn_sb_con_authorized_user]	
Conexão [sn_sb_con_consumer]	Registro de conexão do lado do consumidor.
Direito [sn_sb_con_entitlement]	Tabela do lado do consumidor que estende direitos.
Campo de entrada [sn_sb_con_inbound_field]	Campos de entrada do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Campo de saída [sn_sb_con_outbound_field]	Campos de saída do lado do consumidor para definições de tarefa remota.
Personas [sn_sb_con_persona]	Registros de persona do lado do consumidor.
Conexão do provedor [sn_sb_con_provider_connection]	Registro de conexão do provedor que vincula o consumidor à instância do provedor, estendendo a tabela de conexão de base.
Tarefa do fornecedor [sn_sb_con_provider_task]	Registros de tarefa do provedor do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa do provedor.
Cache de escolha remota [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache do lado do consumidor para consultas de escolha remota.
Produtor de registro remoto [sn_sb_con_remote_record_producer]	Registros do Produtor de registro remoto do lado do consumidor.
Tarefa remota [sn_sb_con_remote_task]	Registros de tarefa remota do lado do consumidor, estende a tabela base de tarefa remota.
Definição de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_def]	Registros de definição de tarefa remota do lado do consumidor.
Variável de tarefa remota [sn_sb_con_remote_task_variable]	Tabela de variáveis associadas à tarefa remota que estende as variáveis do glide.
Configurações do Service Bridge [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Registros de configuração do lado do consumidor Service Bridge, estende a tabela base de configurações.
Escolha remota	Registros de escolha remota do lado do consumidor.

Tradução automática

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Tabela	Descrição
[sn_sb_con_st_remote_choice]	
Transformação [sn_sb_con_transform]	Registros de transformação do lado do consumidor, estende a tabela base de transformação.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para consumidores.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para consumidores

Fluxo	Descrição
Processar direitos do produtor de registro remoto com variáveis de escolha remota [process_remote_record_producer_entitlements_with_remote_choice_variables]	Processa direitos para produtores de registro remotos no consumidor com variáveis de escolha remota incluídas.

Subfluxos instalados

Os subfluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para consumidores.

Subfluxos instalados com a aplicação Service Bridge para consumidores

Subfluxo	Descrição
Reparar erro de conexão do provedor de RPS [repair_rps_provider_connection_error]	Processa erros de conexão do provedor com a sincronização de processo remoto quando em estado de erro.

Ações de fluxo instaladas

As ações de fluxo a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Ação	Descrição
Criar primário a partir de tarefa remota [create_parent_from_remote_task]	Cria um registro primário para uma tarefa remota sincronizada.
Criar produtor de registro e variáveis dependentes de escolha remota [create_record_producer_and_entities]	Cria um produtor de registro remoto e as variáveis dependentes de escolha remota associadas a partir de um direito sincronizado.
Criar tarefa remota [create_remote_task]	Cria uma tarefa remota para um determinado primário e definição de tarefa remota.

Ações de fluxo instaladas com a aplicação Service Bridge para consumidores

Ação	Descrição
Reparar conexão do provedor de RPS [repair_rps_provider_connection]	Tentativas de corrigir erros de sincronização de processo remoto na conexão do provedor.

Service Bridge log de erros

Rastreie erros em transações recentes, forneça o status da conexão, execute verificações de integridade e forneça recomendações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

A versão Washington DC inclui uma estrutura para capturar Service Bridge erros. Atualmente, a tabela exibe os seguintes erros conhecidos:

1. Verificação de inclusão de script global: verifica se este script foi instalado e se é a versão mais recente.
2. Durante o registro para o provedor: captura erros desde a criação da tarefa de registro até o encerramento concluído. Uma notificação por e-mail com a lista de erros capturados na última hora junto com a causa e a solução é enviada ao administrador Service Bridge.
3. Durante o registro do consumidor: captura erros desde a criação do registro de conexão do provedor até o encerramento concluído. Uma notificação por e-mail com a lista de erros capturados na última hora junto com a causa e a solução é enviada ao administrador Service Bridge.
4. Erros de entrada e saída do sistema remoto
5. Conexão de pulsação

Você pode exibir e diagnosticar erros e seguir as etapas fornecidas para resolver os erros. Os erros são registrados em log conforme ocorrem e, se houver novos na última hora, uma notificação por e-mail será enviada aos administradores Service Bridge. Cada registro de erro fornece os seguintes detalhes:

- Uma descrição detalhada do erro.
- Motivo pelo qual o erro ocorreu.
- Etapas para resolver o erro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Provedor do Service Bridge > Administração > Log de Erros**.

A lista de erros ocorridos é exibida.

Nota:

Você pode exibir os erros na instância do consumidor. Para fazer isso, faça login na instância do consumidor e navegue até **Todos > Consumidor do Service Bridge > Administração > Log de Erros**.

2. Clique no link Número para exibir o erro.

3. Os detalhes a seguir são exibidos.

Campo	Descrição
Número	O número atribuído ao erro.
Erros conhecidos	Informações detalhadas sobre o erro e como resolvê-lo. Essas informações são exibidas nos campos abaixo.
Erro	Uma descrição detalhada do erro.
Causa	Motivo pelo qual o erro ocorreu. Se este não for um problema conhecido, a Causa será definida como Desconhecida .
Solução	Um link é fornecido para o artigo da Base de Conhecimento que contém as etapas que precisam ser seguidas para resolver o erro.
Conexão	Este campo será preenchido se o erro for causado por um problema de conexão.
Criado	Data e hora em que o erro ocorreu.

Domain Separation e Service Bridge

A separação de domínio é compatível com Service Bridge. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Visão geral

As tabelas Tarefa do provedor e Tarefa remota têm separação de domínio disponível. Quando os dados são adicionados a essas tabelas, Service Bridge os insere no domínio da instância conectada com base na empresa associada por padrão. Se necessário, o administrador da instância pode aplicar sua própria regra de negócios para redirecionar os dados depois que a regra padrão Service Bridge tiver sido aplicada. No entanto, isso só deve ser feito definindo uma empresa diferente nos registros antes de inseri-los.

Como o Domain Separation funciona no Service Bridge

- As tabelas Tarefa do provedor e Tarefa remota na aplicação são separadas por domínio.
- Certifique-se de que a empresa do consumidor e as tabelas de conta estejam associadas ao domínio correto para que a lógica de separação de domínio funcione.

Casos de uso

Quando os provedores têm seus dados de consumidor separados por domínios, as tarefas do provedor, as tarefas remotas e as tarefas primárias correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Tópicos relacionados

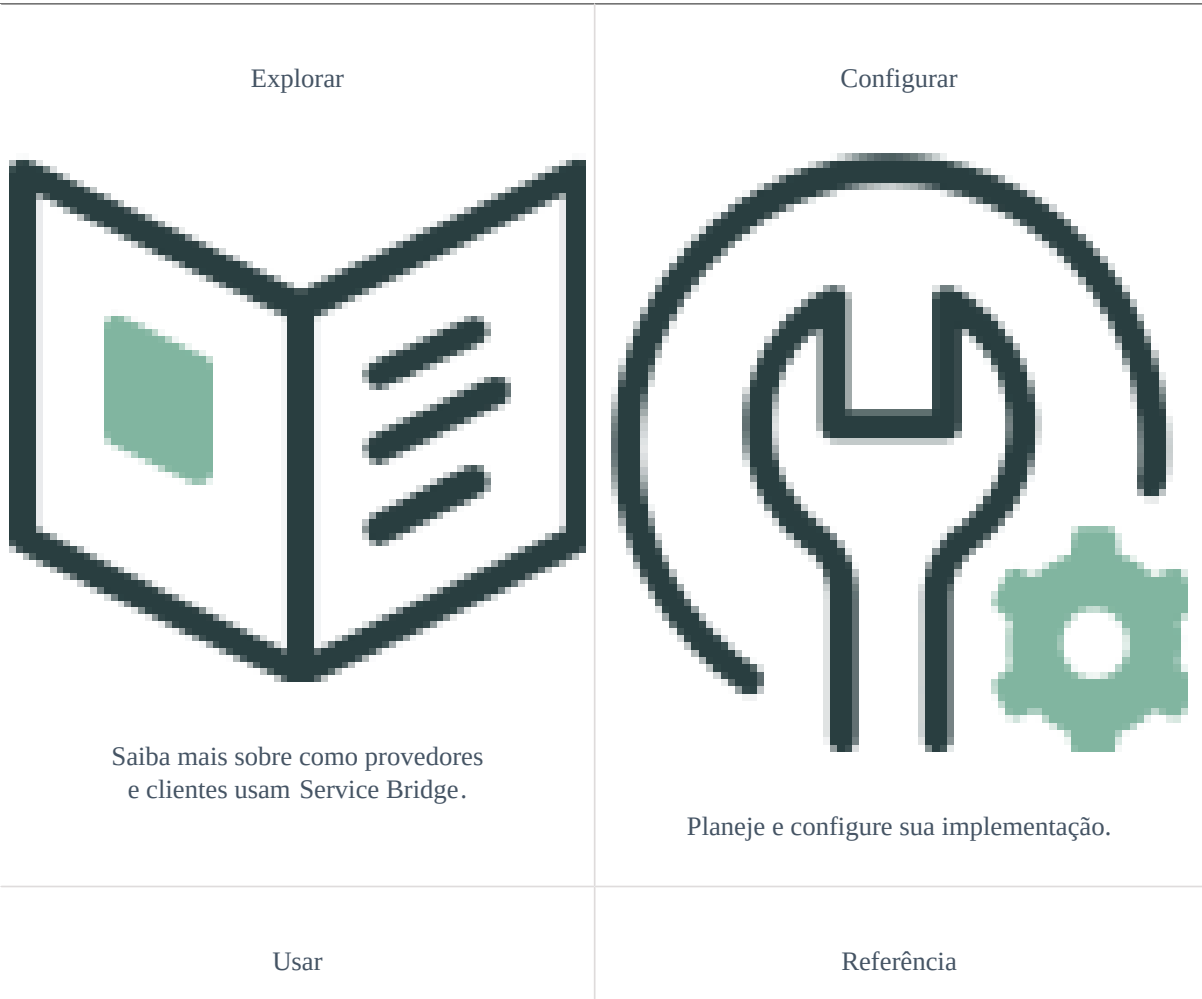
[Domain Separation para provedores de serviço](#) 

Service Bridge (legado)

Saiba como você, como fornecedor ou cliente, pode usar as aplicações ServiceNow® Service Bridge. Se você for um provedor, use a aplicação Service Bridge para provedores. Se você for um cliente, use a aplicação Service Bridge.

i Nota:
O Service Bridge (legado) não está disponível para novos clientes. Consulte a documentação [Service Bridge](#) para obter informações detalhadas sobre a versão mais recente do Service Bridge.

As aplicações Service Bridge ajudam clientes e provedores a se conectar e rastrear solicitações de serviço diretamente entre suas ServiceNow instâncias. Clientes e provedores podem trabalhar em seus próprios ambientes sem precisar configurar e manter integrações personalizadas.



Tradução automática



Usando Service Bridge.



Veja os detalhes sobre o Domain Separation e os componentes instalados para provedores e clientes.

Tradução automática

Explorando Service Bridge (legado)

Seja você um provedor ou um cliente, saiba como com Service Bridge, você pode estabelecer uma integração entre suas instâncias. Essa integração facilita o recebimento e o atendimento de solicitações de serviço em suas próprias instâncias.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Visão geral

Como um provedor, use Service Bridge para que os provedores executem as seguintes ações:

- Crie e publique catálogos de produtos e serviços que você pode compartilhar com seus clientes.
- Integre sua instância ServiceNow com a instância ServiceNow de seus clientes.
- Receba e atenda a solicitações geradas a partir da instância ServiceNow de seus clientes.

Benefícios

Como criar ofertas de produtos de serviço para seus clientes acessarem facilmente

Como desenvolvedor de catálogo do provedor, você pode criar um catálogo remoto com escopo que contém os serviços associados às ofertas de produtos para seus clientes.

Integração da instância de um provedor com uma instância de cliente

Ao integrar sua instância com a instância do cliente, você pode atender às solicitações de serviço que foram geradas a partir da instância do cliente em sua própria instância.

Sincronizando dados

Você pode sincronizar os dados entre sua instância e a instância do cliente usando Replicação de dados da instância (IDR) para uma execução de solicitação rápida.

Solicitar execução com eficiência

Você pode receber e atender de forma síncrona as solicitações de serviço que foram geradas a partir da instância do cliente em sua própria instância.

Recursos

Como criar e publicar ofertas de produtos com especificações

Crie e publique ofertas de produtos com as especificações de produto, serviço e recurso necessárias para vender aos clientes.

Estabelecer integrações do Service Bridge

Estabeleça integrações entre sua instância e a instância do cliente. Seus clientes podem usar o catálogo de serviços em sua instância para enviar solicitações de serviço e você pode receber e atender a essas solicitações em sua instância.

Order Management e Service Bridge

Receba e atenda às solicitações de produto ou serviço que foram geradas a partir das instâncias de seus clientes. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology oferece suporte à verificação, aprimoramento, decomposição e execução desses pedidos do cliente.

Service Bridge aplicações

O diagrama e a tabela a seguir listam os recursos das aplicações Service Bridge, Service Bridge para provedores e Service Bridge.

Now Service Bridge



Service Bridge aplicações

Aplicação	Recursos
Service Bridge para provedores	• Crie e publique catálogos de serviços para seus clientes na instância deles. • Integre sua instância à instância do cliente. • Receba e atenda a solicitações de serviço em sua instância da instância ServiceNow do seu cliente.
Service Bridge	• Seus clientes podem usar seu catálogo de serviços para enviar solicitações de serviço a você, o provedor, a partir da instância deles. • Seus clientes podem monitorar solicitações de serviço de suas instâncias.

Personas e funções para Service Bridge para provedores (legado)

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas das diferentes personas na aplicação Service Bridge para provedores.

Visão geral

Uma função de persona é uma função pré-configurada no aplicativo que é composta por várias funções granulares. As funções de persona são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e responsáveis pelo serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você pode adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Além disso, você pode criar funções personalizadas para atender às suas necessidades.

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Desenvolvedor de aplicações	• É um administrador certificado ServiceNow • É um desenvolvedor de aplicações certificado ServiceNow	• Cria registros de provedor • Cria e mantém Service Bridge catálogos remotos • Cria e mantém produtores de registro associados a catálogos remotos	admin

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
		• Cria e mantém fluxos Flow Designer para determinar os processos de execução da solicitação • Publica Service Bridge catálogos remotos na instância do cliente	
Administrador do sistema	É um administrador do sistema certificado ServiceNow	• Define e valida a configuração Replicação de dados da instância • Conclui as Service Bridge solicitações de registro • Aprova a configuração Replicação de dados da instância (IDR) • Auxilia o administrador do sistema do cliente na criação de um registro do fornecedor	• admin • ebonding_admin
Agente de atendimento ao cliente	Possui habilidades de agente de atendimento ao cliente	• Resolve perguntas e problemas do cliente • Envolve-se em operações de rede quando necessário	• itil • sn_nowebonding.requestor • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

Tradução automática

Personas e funções para Service Bridge (legado)

Saiba mais sobre as funções, habilidades e tarefas das diferentes personas na aplicação Service Bridge.

Visão geral

Uma função de persona é uma função pré-configurada no aplicativo que é composta por várias funções granulares. As funções de persona são projetadas para corresponder aos cargos comuns para gerentes, analistas e responsáveis pelo serviço em uma organização de TI. Se você quiser que seus usuários e grupos tenham mais acesso do que uma função permite, você pode adicionar funções mais granulares a seus usuários e grupos. Se você quiser limitar o acesso de usuários e grupos específicos no nível da tarefa, poderá remover as funções granulares. Além disso, você pode criar funções personalizadas para atender às suas necessidades.

Personas e funções

Persona	Habilidades	Tarefas	Funções
Administrador do sistema	É um administrador do sistema certificado ServiceNow	• Cria registros de provedor e de conexão • Ativa o conjunto de replicação do consumidor Replicação de dados da instância • Instala as aplicações Service Bridge • Publica os produtores de registro no catálogo de serviços	• admin • serviço de ponte_admin
Solicitante do Service Bridge	É um administrador de TI	• Responsável por alguma forma de serviço de TI que seja total ou parcialmente compatível com um ou mais fornecedores externos • Solicita e monitora as solicitações de serviço feitas com o provedor externo de sua própria instância	• itil • sn_nowservicebridge.requestor

Tradução automática

Permitir que usuários autorizados acessem serviços no catálogo de produtos (legado)

O recurso Usuários autorizados permite que um provedor categorize os serviços por personas de usuário para que somente usuários autorizados possam acessar os itens do catálogo do provedor com a persona anexada. Também ajuda os clientes a definir os critérios de acesso em suas instâncias para que possam sincronizar com os serviços do provedor.

Quando um provedor e um cliente registram inicialmente a aplicação Service Bridge, os contatos ativos na conta do cliente na instância ServiceNow do provedor são adicionados automaticamente à tabela Usuários autorizados e sincronizados com a instância ServiceNow do cliente.

Ao usar o recurso Usuários autorizados, você pode identificar os usuários específicos entre as instâncias do provedor e do cliente para gerenciar as solicitações do cliente para os serviços do provedor. Você pode então atribuir personas aos usuários autorizados para que possa controlar o acesso a itens do catálogo remotos.

Para saber mais, consulte [Adicionar um novo usuário autorizado \(legado\)](#).

Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente (legado)

Saiba como você, como provedor, pode resolver e executar várias tarefas do cliente, como incidentes, casos e solicitações de serviço, usando tarefas remotas. Além disso, como cliente, você pode atribuir os incidentes a vários provedores para sua resolução.

Visão geral

As tarefas remotas permitem que você atribua e sincronize os dados da tarefa em instâncias separadas para que você possa atender rapidamente às solicitações de serviço do cliente. Alguns exemplos das solicitações do cliente são os seguintes:

1. Solicite ajuda para problemas que seus clientes estão enfrentando com seus serviços.
2. Solicitação de mudanças de serviço nos serviços que seus clientes compraram.
3. Solicite para atribuir as tarefas existentes a você para que você possa oferecer suporte aos problemas do seu cliente.

Como funciona uma tarefa remota

Como provedor, você precisa primeiro criar e publicar as definições de tarefa remota que seus clientes podem usar para criar uma tarefa remota. Você atribui essas definições aos seus clientes que podem ajustar os mapeamentos e as regras de dados de campo ou simplesmente ativar a definição. Seus clientes podem aplicar um gatilho na definição ou criar manualmente uma tarefa remota para você, o provedor, com base em uma definição ativa.

Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

O recurso de tarefa remota inclui uma tabela de tarefas remotas, que é uma extensão da tabela de tarefas no Now Platform. Com tarefas remotas, você pode habilitar a vinculação bidirecional de fluxos de trabalho entre várias instâncias ServiceNow.

Por exemplo, um incidente em uma instância de cliente deve ser atribuído a uma instância de provedor como um caso. O registro de tarefa remota em cada instância facilita o fluxo bidirecional dos dados da tarefa entre o caso e o incidente.

Uso de campos de escolha remota para acessar itens do catálogo diretamente (legado)

Você pode permitir que seus clientes, em sua própria instância ServiceNow, leiam a lista de seleção de um campo de escolha remoto diretamente da instância ServiceNow do seu provedor.

Visão geral

Os campos de escolha remota fornecem aos clientes acesso direto aos seus dados (do provedor) em tempo real enquanto eles enviam uma solicitação de serviço de produtor de registro remoto.

Ao usar campos de escolha remota, você tem as seguintes vantagens:

- Remove a necessidade de replicar dados de base.
- Reduz o custo e a manutenção de integrações.

Você pode controlar os dados que seus clientes acessam definindo um campo de escolha remota. Para saber mais, consulte [Criar definições de escolha remota em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Transformar dados de tarefa remota com uma estrutura de transformação (legado)

Você pode integrar tarefas entre uma instância ServiceNow com a instância do seu cliente usando uma estrutura de transformação para transformar os dados da tarefa remota na aplicação Service Bridge.

Visão geral

Como provedor, você pode usar uma Estrutura de transformação para transformar seus dados de entrada e saída (como incidentes, casos e solicitações de serviço) das tarefas remotas entre sua instância ServiceNow e a instância do seu cliente. Para saber o que é uma tarefa remota, consulte [Tarefas remotas para atender às solicitações do cliente \(legado\)](#).

Ao usar a aplicação Service Bridge, você e seu cliente trocam os dados de tarefas remotas por meio de tabelas, formulários e campos. O Transform Framework ajuda a converter os dados entre essas tabelas, formulários e campos para que você e seu cliente possam se comunicar facilmente enquanto resolvem os incidentes, casos e solicitações do cliente.

Você pode usar dois tipos de transformação no Transform Framework para suas tarefas remotas:

1. **Simple:** você escolhe uma transformação simples em que usa os valores predefinidos dos campos de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, usando este tipo de transformação, você está convertendo o estado Aberto de um incidente na instância do provedor ServiceNow® para o estado Em andamento na instância do cliente ServiceNow®.

2. Avançado: você usa uma transformação avançada em que executa um script para determinar os valores dos dados de entrada e saída para suas tarefas remotas. Por exemplo, você usa este tipo de transformação ao converter um sys_id de entrada em um sys_id correlacionado para um campo de referência.

Para saber como criar uma transformação, consulte [Criar uma transformação em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Configurando Service Bridge (legado)

Seja você um cliente ou um provedor, saiba como configurar o Service Bridge. Se você for um cliente, poderá criar e monitorar o status das solicitações de serviço em seu próprio ServiceNow Portal de serviços. Se você for um provedor, poderá atender a essas solicitações da sua instância ServiceNow.

Instalação e configuração de Service Bridge para provedores (legado)

Como provedor, você pode configurar a aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro).

Configure a aplicação Service Bridge para provedores da seguinte forma:

1. No [Now Support Portal](#) , solicite a instalação do plug-in **Instance Data Replication**. Abra a solicitação de mudança que foi criada e adicione o seguinte aos comentários da solicitação de mudança **"Solicitação de instalação de IDR para uso com Service Bridge"**.
2. Instale a aplicação Service Bridge para provedores. Para saber como, consulte [Instalar Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
3. Configure um novo registro de provedor e crie um conjunto de replicação do produtor para IDR. Para saber como, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
4. Atribua funções para Service Bridge para provedores. Para saber como, consulte [Atribuir funções para Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
5. Crie um registro de catálogo em Service Bridge para vinculá-lo a um registro de catálogo remoto em ServiceNow Studio. Para saber mais, consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#).
6. Crie catálogos remotos para automatizar a execução de tarefas para seus clientes. Para saber mais, consulte [Criando catálogos remotos em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
7. Crie definições de clone para preservar ou excluir Service Bridge tabelas. Para saber mais, consulte [Clonando instâncias com Service Bridge \(legado\)](#).

Instalar Service Bridge para provedores (legado)

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro). A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações que estão relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#).
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados antes de ativar o plug-in Service Bridge para provedores:
 - com.glide.idr
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

i Nota:

Para ativar o plug-in Replicação de dados da instância (IDR), faça uma solicitação para a equipe ServiceNow® usando o portal Now Support. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura do Instance Data Replication \(IDR\)](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para provedores:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com este aplicativo, consulte [Componentes instalados com Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se ele está sendo instalado, se já está instalado ou deve ser instalado. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Service Bridge para provedores.

4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração contêm os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste. Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Service Bridge para provedores (legado)

Configure um novo registro de provedor para estabelecer um identificador exclusivo para a aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de configuração única é concluída a partir da sua instância ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Service Bridge > Provedor > Configurar fornecedor**.

2. Insira o nome do seu provedor seguindo estas diretrizes:

- O Now Platform usa este nome para gerar e configurar um conjunto de replicação do produtor Replicação de dados da instância (IDR).
- Este nome deve atender aos requisitos de nomenclatura IDR, que permitem somente caracteres alfanuméricos e hifens. Nomes que incluem espaços ou caracteres especiais resultam em um erro.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

4. Clique em **Criar conjunto de replicação**.

i Nota:

Você também pode criar um conjunto de replicação mais tarde, depois de definir os catálogos e estar pronto para integrar com outra instância.

- O Now Platform gera um conjunto de replicação com o mesmo nome do registro do provedor.
- O **status de entrada e o status de saída** mudam para Em rascunho.
- A seguinte mensagem aparece na parte superior do formulário: Conjunto de replicação criado. Certifique-se de ativar para iniciar a replicação..

5. Navegar até **Todos > Replicação de dados da instância > Conjuntos de replicação do produtor**.

6. Localize e selecione o registro do provedor que você criou.

7. Verifique as configurações de registro:

- Verifique se o ID do produtor é exclusivo.
- Marque a caixa de seleção **Bidirecional**.
- Marque a caixa de seleção **Discreto**.

8. Clique em **Ativar**.

Confirme se os campos Status de **entrada e Status de saída** estão definidos como Replicação ativa.

Atribuir funções para Service Bridge para provedores (legado)

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Em Service Bridge para Provedores (sn_nowebonding_pro), você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual. Quando as descrições de trabalho dos usuários mudam, suas funções são atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Criando catálogos remotos em Service Bridge para provedores (legado)

Como provedor, você pode usar Service Bridge para provedores para criar catálogos remotos para automatizar a execução da tarefa para seus clientes.

Criação e publicação de catálogo remotas

Como desenvolvedor de aplicações para o provedor, você pode criar um catálogo remoto que contém os serviços para seus clientes com direito. Depois de criar um catálogo remoto, um administrador no site do cliente publica o catálogo remoto na instância de produção, assim como faria com qualquer item do catálogo.

Por exemplo, digamos que você tenha várias ofertas de produtos SD-WAN: Gold, Silver e Bronze. Seu catálogo remoto contém 20 serviços associados aos produtos SD WAN.

- A oferta de produto Gold permite que o cliente tenha direitos a todos os 20 serviços.
- A oferta de produto Prata permite que o cliente tenha direitos para 15 dos 20 serviços.
- A oferta de produto Bronze permite que o cliente tenha direitos para apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um único catálogo. Os clientes de cada oferta de produto têm apenas os direitos aos serviços aos quais sua oferta de produto os atribui.

Processo de criação do catálogo

O processo para os provedores criarem um catálogo remoto é o seguinte:

1. Crie um registro de catálogo. Consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#).
2. Crie um produtor de registro remoto em um catálogo remoto. Consulte [Criar produtores de registro remotos em um catálogo remoto em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
3. Crie variáveis para produtores de registros remotos. Consulte [Criar variáveis para produtores de registros remotos em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).
4. Associe fluxos aos produtores de registro.

Criar um registro de catálogo remoto (legado)

Crie um registro de catálogo em Service Bridge para provedores. Ao criar este registro, você cria um link para um registro de catálogo remoto no ServiceNow Studio. Ele atua como um contêiner para os produtores de registro que você criou e manteve nessa aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de criar um registro de catálogo em Service Bridge para provedores, você deve criar um registro de provedor. Para obter mais informações, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

No canto superior direito do formulário, verifique se o escopo da aplicação está definido como Global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Service Bridge > Provedor > Catálogo remoto**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Catálogo remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome que você escolhe para o seu catálogo.
Provedor	Registro do provedor associado a este catálogo.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
O campo **Catálogo remoto** é preenchido automaticamente com o nome do catálogo.

Produtores de registro remoto em Service Bridge (legado)

Produtores de registros remotos em Service Bridge para provedores são as solicitações de serviço publicadas em instâncias do cliente. Eles permitem que o cliente solicite serviços de provedor por meio do catálogo de serviços de TI.

Visão geral de produtores de registro

Os produtores de registro remoto contêm as variáveis que determinam as informações que um cliente pode ou deve fornecer para enviar uma solicitação. Quando um produtor de registro remoto é enviado do catálogo de serviços de TI do cliente, ele gera um registro de solicitação do provedor na instância do provedor e aciona uma tarefa de execução Criar caso, Criar incidente ou Criar solicitação de mudança.

Conforme a tarefa passa pelo fluxo de execução na instância do provedor, as atualizações ficam visíveis nas ServiceNow instâncias do provedor e do cliente.

A tabela do produtor de registro remoto é uma extensão da tabela `sc_cat_item_producer` e usa a tabela `sn_nowebonding_remote_request`.

O exemplo a seguir mostra um formulário de exemplo que você usa ao criar o registro de um produtor remoto.

Produtor de registro remoto

Remote Record Producer
Create Case with Customer Care [Provider view]

This record is in the eBonding Provider application, but Telco Service Management is the current application. To edit this record click here.

Name: Create Case with Customer Care Application: eBonding Provider

Table name: Provider Request [sn_nowebonding_remote_request] Active: ☒

State: Published Expand help for all questions: ☐

What will it contain: Template Accessibility

Categories must be part of provider's eBonding application scope

Category: Catalogs

If you want users to be able to search for this item, add it to a Category

Related Links
Item Diagnostic
View Service Definition

Variables New Search Order Search

Catalog Item = Create Case with Customer Care

	Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
☐	short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
☐	urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
☐	description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

Actions on selected rows...

Criar produtores de registro remotos em um catálogo remoto em Service Bridge para provedores (legado)

Crie produtores de registro remotos como parte da criação de um catálogo remoto em Service Bridge para provedores.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo do catálogo esteja definido como Global.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Service Bridge > Provedor > Produtores de registros remotos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de novo registro do Produtor de registro remoto

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro remoto.
Aplicação	Aplicação que é definida pelo produtor de registro.
Estado	Status do produtor de registro. A ação de IU é compatível com os seguintes estados: Rascunho O formulário está pronto com todas as informações e você o salva. Publicado O formulário é publicado. Publicação O formulário ainda não recebeu mais informações.

Campo	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela é Solicitação do provedor.
Catálogo remoto	Nome do catálogo remoto que você cria.
Fluxo	Opção que você pode escolher para criar um dos fluxos fornecidos na tabela Solicitação do provedor ou para criar seu próprio fluxo, se necessário.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro remoto, o que também faz com que ele apareça no catálogo de serviços.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Informações de ajuda que você pode expandir para todas as perguntas ao carregar a página.
Persona	Persona do catálogo que você deseja atribuir a este produtor de registro. i Nota: Somente as personas do catálogo associadas aos Produtores de registro remoto são sincronizadas com a instância do consumidor.
Descrição resumida	Descrição resumida do produtor de registro.
Descrição	Descrição detalhada para o produtor de registro.

4. Clique em **Enviar**.

Criar variáveis para produtores de registros remotos em Service Bridge para provedores (legado)

Crie as variáveis para um produtor de registro remoto em Service Bridge para a aplicação Provedores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Service Bridge > Provedor > Produtores de registros remotos**.
2. Clique em um produtor de registro para o qual você deseja criar variáveis.
3. Clique em **Novo** ao lado de **Variáveis**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de variável

Campo	Descrição
Mapear para campo	Variável que é mapeada para um campo específico na tabela para o produtor de registro.
Tipo	Os tipos de variáveis compatíveis são os seguintes: ○ Interrupção ○ Caixa de seleção

Campo	Descrição
	- Final do contêiner - Divisão do contêiner - Início do Contêiner - Data - Data/Hora - Duração - E-mail - HTML - Endereço IP - Rótulo - Mascarado - Texto de várias linhas - Múltipla Escolha - Escala Numérica - Solicitado para - Rótulo de Rich Text - Caixa de seleção - Texto de linha única - URL - Texto de linha única larga - Sim/Não. i Nota: O tipo de variável Anexo não é compatível. Se você usar variáveis sem suporte, Service Bridge pode não integrar os dados no formato correto.
Item do catálogo	Item do catálogo que usa a variável.
Aplicação	Campo que indica quais aplicações podem usar essa variável.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. i Nota: Este comportamento é aplicável somente em um carregamento de página. Você pode alterá-lo usando APIs do cliente.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem de posicionamento da variável na página do item do catálogo. Você organiza as variáveis de cima para baixo e do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de ordem de 1 é colocada à frente de outras variáveis com valores de ordem superior.
Pergunta	Pergunta que você pode fazer aos usuários que estão solicitando o item do catálogo para obter informações relacionadas.
Nome	Nome para identificar a pergunta. Nota: Se este campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo Pergunta para todos os tipos de variáveis, exceto Quebra, Divisão de contêiner e Término do contêiner.
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve anotação para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica de campo de pergunta que aparece antes de um usuário inserir um valor. Você pode usar uma dica para as seguintes variáveis: - Endereço IP - E-mail - URL - Texto de linha única - Texto de linha única larga - Texto de várias linhas - Data - Data/Hora
Especificação de tipo	Valores específicos para o tipo de variáveis. Você pode fornecer os valores para os seguintes tipos de variáveis: Escolha remota dependente de- A lista de opções disponíveis no menu suspenso depende diretamente das variáveis definidas no produtor de registro remoto com o status "Ativo". Algumas das opções são:

Campo	Descrição
	▪ Nenhum ▪ Selecionar categoria ▪ Selecionar empresa ▪ Selecionar subcategoria ○ Campo dependente de escolha remota: de acordo com a seleção no campo Dependente de escolha remota, você fornecerá o valor aqui. Nota: Quando você habilita os campos de dependência de escolha remota, isso ajuda o cliente a selecionar rapidamente a solicitação do catálogo com detalhes mais precisos ao preencher o formulário de solicitação do produto.

5. Clique em **Enviar**

Repita as etapas acima para criar variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro remoto.

Criando direitos em Service Bridge para provedores (legado)

Você pode usar Service Bridge para direitos de provedores para criar um catálogo remoto que contém os serviços para várias linhas de produtos diferentes.

Visão geral

Os direitos garantem que seus clientes tenham acesso somente aos produtores de registro associados ao serviço que compraram. Estas são algumas maneiras pelas quais os direitos são criados:

- Ao criar um produtor de registro, você associa os critérios do cliente ao produtor de registro remoto.
- Ao usar os critérios configuráveis do cliente que estão associados ao produtor de registro, Service Bridge gera automaticamente os registros de direito que são replicados para instâncias do cliente qualificadas.

Benefícios

Seus clientes podem ver e solicitar os produtores de registro associados aos produtos que compraram. Um trabalho programado é executado todas as noites e atualiza os direitos, com base nas mudanças feitas nos produtores de registro.

Você pode criar Service Bridge direitos das seguintes maneiras:

- Adicione um registro à tabela Produtos Vendidos.
- Defina os critérios do cliente no Produtor de registro remoto usando a tabela Produtos Vendidos.
- Registre um novo cliente em Service Bridge.
- Clique no link relacionado Atualizar direitos no registro do cliente ou no registro do provedor.

i Nota:

Os clientes que não têm direito a uma solicitação de serviço não podem enviar essa solicitação de serviço do catálogo de serviços. No entanto, esses clientes podem instalar e exibir o produtor de registro para esse direito em sua instância ServiceNow.

Example: Direitos para catálogos

Você tem 20 serviços associados aos produtos SD-WAN e várias ofertas de produtos pagos SDWAN:

- SD WAN Gold
- SD WAN Prata
- SD WAN Bronze

Esses produtos têm diferentes níveis de acesso:

- O produto SD-WAN Gold permite que o cliente acesse todos os 20 serviços.
- O produto SD-WAN Silver permite que o cliente acesse apenas 15 dos 20 serviços.
- O produto SD-WAN Bronze permite que o cliente acesse apenas 10 dos 20 serviços.

Você pode empacotar todos os 20 desses serviços em um catálogo. A filtragem de direito garante que os clientes tenham acesso somente aos serviços aos quais têm direito, com base no produto adquirido.

Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores (legado)

Como provedor, crie definições de tarefa remota que acionam a atribuição de uma tarefa remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Service Bridge > Provedor > Definições de tarefa remota**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de tarefa remota

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de definição de tarefa remota.
Tabela do provedor	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Tabela de clientes	Qualquer tabela de tarefas selecionada na lista. Por exemplo, você pode escolher uma tabela de casos ou uma tabela de incidentes.
Provedor	Nome do provedor. O nome é atribuído automaticamente.

Campo	Descrição
Sincronização de anexo	Instância remota do primário da tarefa remota. O padrão é que a caixa de seleção esteja marcada.
Descrição resumida	Breve informação sobre esta definição de tarefa remota.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre esta definição de tarefa remota.

4. Clique em **Enviar**.

5. Abre este novo registro de definição de tarefa remota.

6. Na guia relacionada **Campos de entrada**, clique em **Novo**.

7. No formulário, preencha os campos.

Os campos de entrada permitem que você receba dados da instância do cliente quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de entrada

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo de origem.
Sincronizar quando	Valor de campo que permite gerenciar quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota é atualizado diretamente pelo campo de origem de entrada. Inserir Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida pela primeira vez. Inserir ou atualizar Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. Nunca O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, você pode usar este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino.

Tradução automática

Campo	Descrição
	Nota: Se você definir o valor do campo de Sincronizar quando como Inserir ou Inserir ou Atualizar, o Mapeamento de destino ficará disponível. Quando você define o valor do campo como Nunca, o mapeamento de destino não aparece.
Tabela de origem (somente leitura)	Tabela que você seleciona no campo da tabela Cliente ao criar as definições de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem a referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.

8. Clique em **Enviar**.

9. Na guia relacionada **Campos de saída**, clique em **Novo**.

10. No formulário, preencha os campos.

Os campos de saída permitem que você envie dados para a instância do cliente quando uma tarefa remota é criada ou atualizada.

Formulário de campo de saída

Campo	Descrição
Rótulo do campo	Nome do rótulo do campo que aparece no formulário de tarefa remota.
Nome do campo	Nome do campo usado no fluxo de tarefa remota e no script.
Comprimento máximo	Tamanho máximo do nome do campo.
Sincronizar quando sugestão	Valor do campo que permite que você (o provedor) sugira ao cliente quando um campo de destino no registro primário da tarefa remota deve ser atualizado diretamente pelo campo de origem de entrada. O cliente pode mudar esta configuração antes de ativar a definição. Inserir Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota somente quando a tarefa remota é inserida pela primeira vez.

Campo	Descrição
	Inserir ou atualizar Atualiza o campo de destino no registro primário da tarefa remota sempre que a tarefa remota é atualizada. Nunca O campo de entrada nunca atualiza um campo de destino diretamente no registro primário da tarefa remota. Por exemplo, use este campo para mapeamento de estado em que um fluxo é usado para converter o valor de entrada antes de atualizar o campo de destino. Nota: Se você definir o valor do campo de Sincronizar quando como Inserir ou Inserir ou Atualizar, o mapeamento de destino ficará disponível. Quando você define o valor do campo como Nunca, o mapeamento de destino não aparece.
Tabela de origem (somente leitura)	Tabela que é preenchida automaticamente a partir do campo da tabela Provedor ao criar as definições de tarefa remota.
Campo de origem	Campo da tabela de origem que é enviado para outra instância ServiceNow. Os campos de origem permitem a referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , o que é útil quando os dados de referência não estão disponíveis entre ServiceNow instâncias. Por exemplo, você pode criar vários mapeamentos de entrada para incidentes de mudança (ICs) para incluir o nome, a classe, o endereço IP e a etiqueta do ativo.

11. Clique em **Enviar**.

12. Na guia relacionada **Critérios do cliente**, clique em **Novo**.

13. No formulário, preencha os campos.

Os critérios do cliente permitem que você gerencie quais clientes podem usar essas definições de tarefa remota.

Formulário de critérios do cliente

Campo	Descrição
Critérios do cliente remoto	Conta do cliente à qual você deseja que essas definições de tarefa remota sejam atribuídas.

Campo	Descrição
Definição de tarefa remota	Nome deste registro de definição de tarefa remota. Este nome é preenchido automaticamente.

14. Clique em **Publicar**.

Se você não precisar mais de uma definição de tarefa remota e quiser desativá-la, clique em **Arquivar**. Se você quiser editar uma definição de tarefa remota, clique em **Editar**.

i **Nota:**

Não exclua nenhuma tarefa remota existente. Quando uma tarefa remota é excluída, tarefas primárias duplicadas são criadas.

Resultado

Um registro de definição de tarefa remota é criado em sua instância. Este registro também está sincronizado com a instância do seu cliente e agora está com ativação pendente na instância do seu cliente.

i **Nota:**

As variáveis de tarefa remota são as variáveis de dados dos campos de entrada que são exibidas e acessadas nas tarefas remotas. As variáveis são criadas automaticamente quando você publica essas definições.

Criar uma tarefa remota usando Flow Designer como um provedor em Service Bridge para Provedores (legado)

Como provedor, crie proativamente tarefas remotas para seus clientes usando Flow Designer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Flow Designer**.
2. No cabeçalho principal da página principal do Flow Designer, selecione **Novo > Fluxo**.
3. Na janela Propriedades de fluxo, preencha os campos a seguir.

Campos de propriedades de fluxo

Campo	Ação
Nome do fluxo	Insira o nome do seu fluxo
Descrição	Descrição do seu fluxo
Aplicação	Global
Domínio	Global
Proteção	Nenhum
Executar como	Usuário do Sistema

4. Na seção GATILHO, selecione **Adicionar um gatilho**.
5. Na seção Gatilho, preencha os seguintes campos e clique em **Concluído**.

Campos de seção de gatilho

Campo	valor
Gatilho	Criado ou atualizado
Tabela	Nome da tabela que você deseja criar para o seu cliente. Por exemplo, um Caso [sn_customerservice_case].
Condição	Detalhes do filtro. Por exemplo, Conta é o nome do cliente.
Executar gatilho	Para cada atualização

i Nota:

Para campos de opção avançada, não altere nenhum valor.

6. Na seção AÇÕES, selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**.

7. Clicar **Ação > ServiceNow Core > Criar Registro**.

8. Preencha os seguintes campos.

Novos campos de registro

Campo	Valor
Tabela	Tarefa remota [sn_nowebonding_remote_task]
Campos	Adicione os seguintes valores de campo: ○ Conta > Gatilho: registro criado ou atualizado > Registro de Caso > Conta ○ Definição de tarefa remota ○ Primário > Gatilho: registro criado ou atualizado > Registro de Caso
Executar gatilho	Para cada atualização

9. Selecione **Concluído** e clique em **Salvar**.

Resultado

Uma tarefa remota é criada na sua instância (provedor) ServiceNow e é sincronizada na instância ServiceNow do cliente.

Criar definições de escolha remota em Service Bridge para provedores (legado)

Como um provedor, defina os campos de escolha remota que podem disponibilizar a lista de seleção de um campo de referência de catálogo para seus clientes em Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Verifique se você gerou uma conta de serviço. Para saber mais, consulte [Criar um registro de provedor na instância do cliente \(legado\)](#).

Função necessária para criar definições de escolha remota: security_admin

Função necessária para criar campos de escolha remota: administrador

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Eleve sua função para security_admin.
2. Navegar até **Service Bridge > Provedor > Definições de escolha remota**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definições de escolha remota

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que está disponível para os clientes consultarem enquanto eles selecionam um item do catálogo no portal de serviços.
Nome	Nome atribuído automaticamente que pode ser alterado quando o cliente seleciona a tabela.
GlideRecordSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela seguem as restrições da lista de controle de acesso (ACL). Quando esta opção não está selecionada, as consultas para esta tabela ignoram todas as restrições de ACL e as condições do qualificador de referência são necessárias em cada variável de escolha remota nesta tabela para limitar o acesso aos dados.
AccountSecure	Quando esta opção é selecionada, todas as consultas desta tabela limitam os resultados que são baseados no campo Empresa da conta de serviço de consulta e no campo Empresa ou Conta da tabela. Este sinalizador está disponível somente nas tabelas com referências à empresa ou conta em que o campo é chamado de conta, u_account, empresa ou u_company.
Descrição resumida	Informações adicionais sobre a tabela.
Filtro	Condições de filtro que definem as condições de base na tabela. i Nota: Os desenvolvedores devem usar este filtro ao criar campos de escolha remota.

5. Clique em **Salvar**.
6. Navegar até **Service Bridge > Produtores de registros remotos**.
7. Selecione um produtor de registro remoto e clique em **Editar**.
8. Na lista relacionada Variáveis de escolha remota, clique em **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

Formulário Variável de escolha remota

Campo	Descrição
Mapear para campo	Opção que você pode manter selecionada para mostrar o valor do campo.
Campo	Campo de referência. Por exemplo, o campo Item de configuração da tabela.
Tabela do produtor de registro	Tabela selecionada automaticamente que aparece quando você seleciona o campo. Esta tabela pode ser selecionada manualmente se não estiver mapeada para um campo.
Tipo	Tipo de referência.
Escolha remota habilitada	Opção que você pode selecionar para uma escolha remota.
Item do catálogo	Nome do produtor de registro remoto.
Pergunta	Perguntas que aparecem em um registro de catálogo no portal de atendimento ao cliente.
Especificações de tipo	- Referência de escolha remota que inclui a definição de escolha remota que você usa para consultas do cliente para esta variável. - Campo de exibição de escolha remota que inclui o valor dos dados primários que aparece para os clientes nos resultados da consulta. - Campo de informações adicionais de escolha remota que inclui o valor dos dados secundários que aparece para os clientes nos resultados da consulta. - Condição do qualificador de referência que inclui as opções de filtro que você define para limitar os dados retornados pela definição.

Tradução automática

10. Clique em **Enviar.****Resultado**

Uma definição de escolha remota com as variáveis configuradas é criada.

Criar uma transformação em Service Bridge para provedores (legado)

Como provedor, crie uma transformação na aplicação Service Bridge para provedores para que você possa integrar tarefas entre uma instância ServiceNow com a instância do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Service Bridge > Provedor > Transformações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Transformar formulário

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para o registro de transformação.
Conta	Nome do cliente para o qual esta transformação é aplicável.
Tipo	Simples: usado quando o campo tem uma lista de seleção conhecida e estável em cada instância. Uma lista relacionada de linhas de transformação é criada para corresponder aos valores de entrada e saída. Avançado: usado para critérios complexos que requerem um script para determinar o novo valor.
Entrada	Opção que habilita uma transformação de entrada para esta transformação.
Saída	Opção que habilita uma transformação de saída para esta transformação.
Tabela do provedor	Opção que designa a tabela de tarefas do provedor. Por exemplo, Caso.
Campo do provedor	Opção que designa o campo do provedor. Por exemplo, Estado.
Tabela de clientes	Opção que designa a tabela de tarefas do cliente. Por exemplo, incidente.
Campo do cliente	Opção que designa o campo do cliente. Por exemplo, Estado .

4. Clique em **Salvar**.
5. Selecione **Simples** ou **Avançado**.
Se você selecionou **Simples**, vá para a etapa 5a a seguir. Se você selecionou **Avançado**, vá para a etapa 5b a seguir.

Tradução automática

- a. i. Se você selecionou Simples, clique em **Novo** na lista relacionada Transformar linhas e preencha os campos no formulário.

Formulário de linhas de transformação

Campo	Descrição
Rótulo do provedor	Opção que designa o rótulo de escolha do provedor. Por exemplo, Abrir.
Valor do provedor	Opção que designa o valor de escolha do provedor. Por exemplo, 10.
Rótulo do cliente	Opção que designa o rótulo de escolha do cliente. Por exemplo, Andamento.
Valor do cliente	Opção que designa o valor de escolha do cliente. Por exemplo, 2.

- ii. Clique em **Enviar**.

- b. i. Se você selecionou Avançado, use um script para definir os rótulos e valores de saída e de entrada, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
```

- ii. Clique em **Enviar**.

6. No formulário de transformação, clique em **Ativar**.

Resultado

Um registro de transformação é criado na sua instância ServiceNow®. Os campos de entrada ou de saída de qualquer tarefa remota que correspondam a uma transformação os usarão automaticamente. Para saber mais, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Instalação e configuração de Service Bridge em instâncias do cliente (legado)

Como cliente, você pode configurar a aplicação Service Bridge (sn_nowebonding) em sua própria instância.

Você pode configurar a aplicação Service Bridge da seguinte forma:

1. No [Now Support Portal](#) , solicite a instalação do plug-in **Instance Data Replication** com o item do catálogo **Ativar plug-in**.
2. Preencha o formulário Ativar plug-in.
 - a. Insira o nome da sua instância Service Bridge.
 - b. Marque a caixa "O plug-in que estou procurando não está listado" (mesmo se você puder ver Replicação de dados de instância na lista).
 - c. Insira "Instance Data Replication" no nome do campo Plug-in.

Ativar formulário de plug-in para clientes na aplicação Service Bridge

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

1. Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
2. Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
3. Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

☒ Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin ?

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Instance Data Replication

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

3. Abra a solicitação de mudança que foi criada e adicione o seguinte aos comentários da solicitação de mudança **"Solicitação de instalação de IDR para uso com Service Bridge"**.
4. Instale a aplicação Service Bridge. Para saber como, consulte [Instalar Service Bridge \(legado\)](#).

Tradução automática

5. Atribua funções a grupos na aplicação Service Bridge. Para saber como, consulte [Atribuir funções a grupos para Service Bridge \(legado\)](#).
6. Crie definições de clone para preservar ou excluir Service Bridge tabelas. Para saber mais, consulte [Clonando instâncias com Service Bridge \(legado\)](#).

Instalar Service Bridge (legado)

Se você tiver uma função de administrador, poderá instalar a aplicação Service Bridge (sn_nowebonding). A aplicação inclui dados de demonstração e instalações que estão relacionadas a ServiceNow® Store aplicações e plug-ins.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação](#) .
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados antes de ativar o plug-in da aplicação Service Bridge :
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr

Nota:

Para ativar o plug-in Replicação de dados da instância (IDR), faça uma solicitação para a equipe ServiceNow® usando o portal Now Support. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura do Instance Data Replication \(IDR\)](#) .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Service Bridge:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações sobre os componentes instalados com este aplicativo, consulte [Componentes instalados com Service Bridge \(legado\)](#).

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre a aplicação Service Bridge (sn_nowebonding) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Esta listagem indica, para cada plug-in e aplicação dependente, se ele está sendo instalado, se já está instalado ou deve ser instalado. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Service Bridge nas instâncias do cliente.

4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração**.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:

Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Atribuir funções a grupos para Service Bridge (legado)

Atribua funções para controlar as ações que estão disponíveis para cada usuário. Na aplicação Service Bridge (sn_nowebonding), você atribui funções por grupo em vez de por usuário individual para que, quando as descrições de trabalho dos usuários forem alteradas, suas funções sejam atualizadas automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração de usuários > Grupos**.
2. Clique no grupo ao qual você deseja atribuir a função.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar um novo usuário autorizado (legado)

Como cliente, adicione novos usuários autorizados para controlar o acesso aos itens do catálogo que são atribuídos a você pelo seu provedor.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que seu provedor tenha direito de personas do catálogo para você. Para aprender mais, consulte [Criar um registro de catálogo remoto \(legado\)](#) e [Criar produtores de registro remotos em um catálogo remoto em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Service Bridge > Cliente > Provedor de serviço**.
2. Selecione a guia relacionada **Personas do catálogo** e verifique se você tem alguma persona qualificada do seu provedor.

- 3. Na guia relacionada **Usuários autorizados**, clique em **Novo**.
- 4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário autorizado

Campo	Descrição
Usuário do cliente	Nome do usuário. Você pode selecionar o nome na lista de usuários.
Provedor de serviço	Nome do provedor de serviço. Este campo é preenchido automaticamente.
Persona	Persona que você deseja adicionar ao usuário.

- 5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O registro do usuário autorizado é sincronizado com a instância ServiceNow do provedor para aprovação. Depois de aprovado, o novo usuário é adicionado à lista de usuários autorizados em sua instância e na instância do seu provedor, e o usuário pode ver os produtores de registro remotos com suas personas atribuídas.

Ativar o registro de definições de tarefa remota em Service Bridge (legado)

Como cliente, ative as definições de tarefa remota em sua instância para que você possa criar tarefas remotas.

Antes de Iniciar

Antes que você (o cliente) possa ativar uma definição de tarefa remota em sua instância ServiceNow, seu provedor deve criá-la primeiro em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Criar definições de tarefa remota em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

- 1. Navegar até **Service Bridge > Cliente > Definições de tarefa remota**.
- 2. Clique no registro de definição de tarefa remota que você deseja ativar.
- 3. No formulário de definição de tarefa remota, revise a seção Gatilho simples no formulário.
Se você definir um gatilho simples que corresponda a uma atualização de registro de tarefa, uma tarefa remota será criada automaticamente para o registro de tarefa.
- 4. Na guia relacionada **Campos de entrada**, revise os dados das variáveis.
O provedor define esses campos de entrada. Quando você cria uma tarefa remota, seu provedor recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de entrada. Você pode modificar os **campos Rótulo** do campo, **Sincronizar quando** e **Campo de destino**.
- 5. Na guia relacionada **Campos de saída**, revise os dados das variáveis.
Seu provedor define esses campos de saída. Quando o provedor responde à sua tarefa remota, você recebe os dados da tarefa remota por meio desses campos de saída. Você só pode modificar o **campo de origem** nesses registros.
- 6. Na guia relacionada **Variáveis de tarefa remota**, revise os dados das variáveis.
As variáveis de tarefa remota são criadas a partir dos campos de entrada para serem exibidas no formulário de tarefas remotas.

7. Clique em **Ativar**.

8. Verifique os mapeamentos das variáveis de entrada e saída e clique em **OK**.
A janela pop-up permite que você verifique os mapeamentos de entrada e saída.

Usando Service Bridge (legado)

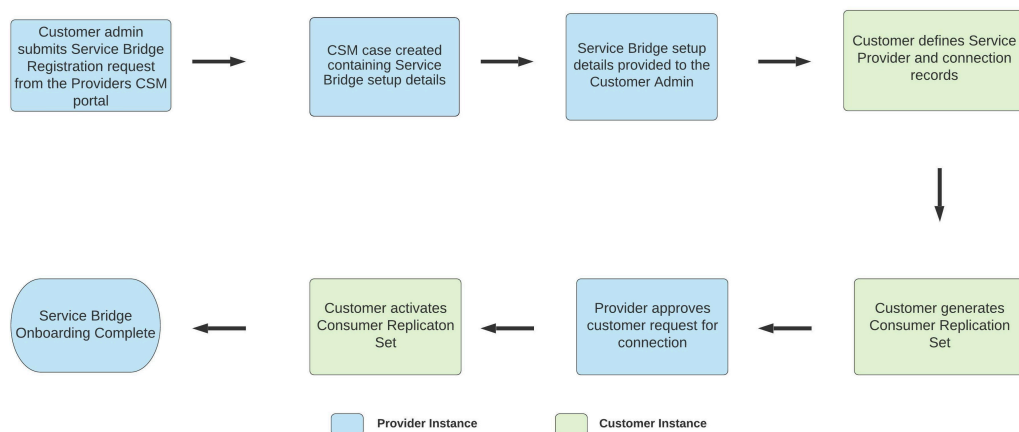
Seja você um cliente ou um provedor, saiba como usar Service Bridge para enviar solicitações do catálogo de serviços e rastrear a execução de pedidos de suas instâncias ServiceNow.

Integração de um novo cliente em Service Bridge (legado)

Integrar um novo cliente em Service Bridge estabelece uma integração de instância para instância entre um provedor e um cliente.

O processo de integração de um novo cliente para Service Bridge é descrito em [Integrar um novo cliente Service Bridge \(legado\)](#) e mostrado no diagrama a seguir.

Integração de integração do cliente



Integrar um novo cliente Service Bridge (legado)

Como provedor de serviços, integre um novo cliente estabelecendo uma nova integração Service Bridge com esse cliente. Registre uma solicitação iniciada pelo cliente para estabelecer uma integração Service Bridge.

Antes de Iniciar

Como provedor, você deve criar um registro de provedor durante a configuração inicial da aplicação Service Bridge for Providers. Para obter mais informações, consulte [Configurar um registro de provedor e criar um conjunto de replicação do produtor em Service Bridge para provedores \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Integrar um novo cliente em Service Bridge estabelece uma integração de instância para instância entre o provedor e o cliente. Esta tarefa envolve ações do provedor e do cliente.

Procedimento

1. No portal do Customer Service Management (CSM), navegue até **Obter ajuda > Service Bridge > Registro do Service Bridge**.
Use o item do catálogo Registro do Service Bridge para inscrever um novo cliente. Há muitos registros e relacionamentos criados e a configuração dos registros individualmente não é recomendada.
2. No formulário, preencha os campos.

Service Bridge Formulário de registro

Campo	Descrição
Conta	Nome da conta do cliente.
Contato	Nome do contato do cliente (geralmente o administrador).
URL da instância do cliente	URL da instância ServiceNow do cliente.
ID da instância do cliente	ID da instância do cliente listado na propriedade do sistema Provedores de serviço <i>instance_id</i> .
Senha da conta de serviço	Senha que é usada para uma conta de serviço na instância do cliente ServiceNow para integrar com sua instância (do provedor) ServiceNow para usar o recurso de escolha remota.

Seu cliente também pode enviar diretamente o item de registro do Service Bridge no portal CSM do provedor se você (provedor) habilitá-lo.

A conta de serviço é usada para o recurso de escolha remota da aplicação Service Bridge. A conta de serviço será criada na sua instância (do provedor) ServiceNow e uma conexão será criada na instância Clientes ServiceNow usando essas credenciais.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

As seguintes ações ocorrem:

- Um registro de caso é gerado automaticamente na sua instância ServiceNow.
- Seus clientes recebem instruções sobre como instalar a aplicação [Service Bridge de ServiceNow® Store e como concluir o registro para ele.
- Os agentes e administradores Service Bridge recebem as anotações de trabalho detalhadas que os ajudam a ajudar seus clientes com o processo de instalação e configuração.
- O contato do cliente recebe uma notificação Customer Service Management padrão.

Criar um registro de provedor na instância do cliente (legado)

Se você for um cliente, crie um registro de provedor na aplicação Service Bridge em sua instância ServiceNow para concluir o processo de registro.

Antes de Iniciar

Você ou seu provedor deve primeiro iniciar o processo de registro na instância ServiceNow do provedor usando o item do catálogo Registro do Service Bridge. Para obter mais informações, consulte [Integração de um novo cliente em Service Bridge \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do cliente, navegue até **Todos > Service Bridge > Cliente > Provedores de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Forneça o nome do fornecedor e os valores de ID do cliente dos detalhes nas instruções de anotações do caso.
4. Crie um registro de conexão, que inclui os detalhes do conjunto de replicação do provedor.
Você pode encontrar detalhes como o nome definido do provedor, o URL da instância do provedor e o ID do provedor no registro do caso.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
6. Crie a conta de serviço usando os detalhes no caso de registro e a senha que você criou durante o registro.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
8. Clique na ação de IU **Validar conta de serviço** para garantir que a conta de serviço esteja correta.
9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Salvar**.
10. Clique em **Criar conjunto de replicação**.
Os seguintes resultados ocorrem:
 - O campo **Conjunto de replicação do consumidor** é preenchido com o nome do conjunto de replicação recém-criado.
 - Os campos **Status de aprovação do consumidor** são definidos como Aprovação pendente.
 - Uma solicitação de aprovação é enviada ao agente do provedor que está trabalhando no caso.

Aprovar a solicitação do cliente na instância do provedor (legado)

Aprove a solicitação do cliente na instância ServiceNow do provedor.

Antes de Iniciar

Seu cliente deve primeiro criar um registro de solicitação de aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criar um registro de provedor na instância do cliente \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do provedor, navegue até **Todos > Service Bridge > Provedor > Clientes**.
2. Abra o registro do cliente apropriado.
3. No registro do cliente, localize o caso de registro e navegue até esse registro de caso.
4. Nas anotações de trabalho no registro de caso, clique no link para o registro de aprovação.
5. No registro de Assinatura de replicação, clique em **Aprovar**.
6. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Sim**.

Ativar o conjunto de replicação na instância do cliente (legado)

Ative o conjunto de replicação na instância ServiceNow do cliente.

Antes de Iniciar

Seus provedores devem primeiro aprovar a assinatura de replicação. Para obter mais informações, consulte [Aprovar a solicitação do cliente na instância do provedor \(legado\)](#).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância ServiceNow do cliente, navegue até **Todos > Service Bridge > Cliente > Provedores de serviços**.
2. Abra o registro do provedor apropriado.
No registro do Provedor de serviço na instância do cliente, o **Status de aprovação do consumidor** muda para **Aprovado**.
3. No campo **Conjunto de replicação do consumidor**, clique no ícone de informações (ícone ⓘ) e clique em **Abrir registro**.
4. No registro do Conjunto de replicação do consumidor, clique em **Ativar**.
No registro do Provedor de serviços, os campos Status de **entrada** e Status de **saída** são definidos como **Ativação solicitada**.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e, no menu de contexto, escolha **Recarregar formulário**.
O processamento em segundo plano do Instance Data Replication define o status de **entrada e o status de saída** como **Replicação ativa**.

Resultado

A integração entre o provedor e o cliente é estabelecida.

Execução de solicitação de serviço em Service Bridge (legado)

Service Bridge solicitações de serviço são iniciadas a partir da instância ServiceNow do cliente. O agente do provedor atende a essas solicitações em sua instância ServiceNow. Os dados na solicitação sincronizam as instâncias do agente e do cliente para que ambos possam acompanhar o andamento.

Amostra de Service Bridge solicitações de serviço

Algumas solicitações de serviço comuns Service Bridge são as seguintes:

- Solicitações de ajuda
- Problemas que afetam o serviço
- Solicitações de mudanças no serviço

Service Bridge execução de solicitação processo

1. O cliente seleciona um item relacionado Service Bridge no catálogo de serviços.
2. O cliente fornece as informações no Service Bridge e clica em **Enviar**. Quando o cliente faz a solicitação, a Exibição de tíquete é exibida.

Na exibição, o cliente pode adicionar comentários que são replicados na instância do provedor.
3. Na instância do cliente, um único tipo de tarefa de acompanhamento, a solicitação do provedor, é gerado, independentemente do serviço.
4. A solicitação do provedor é replicada na instância do provedor, acionando um fluxo que aciona uma tarefa de execução.
5. O estado da solicitação na instância do cliente é definido como **Recebido**.

6. Na instância do provedor, um agente assume a propriedade do caso clicando **em Atribuir a mim**.
7. Depois que um agente assume a propriedade, o estado da solicitação do fornecedor na instância do cliente é atualizado para Trabalho em andamento.

Quando o agente publica uma anotação de trabalho na instância do provedor, a anotação é replicada na instância do cliente. Observa que as publicações do cliente são replicadas na instância do provedor.

8. Depois que o agente resolve a solicitação, define um código de resolução e clica **em Propor solução**, o estado da solicitação do fornecedor na instância do cliente é atualizado para Resolvido.

O menu Ações exibe as seguintes opções, como **Aceitar**, **Rejeitar** ou **Cancelar**.

9. Se o cliente aceitar a resolução, o estado da solicitação do provedor na instância do cliente e o estado da solicitação na instância do provedor serão atualizados para Encerrado.

Notificação de caso proativo do Service Bridge em Service Bridge (legado)

Depois que um cliente integra por meio de Service Bridge, esse cliente é notificado sobre casos que são criados a partir do monitoramento de alertas. Os clientes recebem proativamente informações atualizadas sobre problemas que os afetam e são informados sobre o andamento da resolução desses problemas.

Um caso proativo em Service Bridge é semelhante à sincronização que ocorre entre as instâncias de um provedor e do cliente quando o cliente envia uma solicitação de serviço. No entanto, neste caso, o processo de execução é acionado proativamente pelo monitoramento de alertas.

O processo é o seguinte:

1. Um alerta relacionado a um cliente integrado Service Bridge é acionado na instância do provedor, e um registro de caso é criado.
2. Um link para a solicitação do provedor é adicionado como um comentário nesse caso.
3. Uma notificação automática Customer Service Management é enviada ao contato primário do cliente, e um link para a solicitação do fornecedor também está incluído.
4. Quaisquer mudanças de estado ou comentários adicionais que são adicionados ao registro de caso na instância do provedor aparecem na instância do cliente. A mudança de status no caso aciona a criação de um caso na instância do provedor.

Para obter mais informações sobre a sincronização do Service Bridge para resolver casos, consulte [Execução de solicitação de serviço em Service Bridge \(legado\)](#).

Service Bridge referência (legado)

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre o modelo de dados Service Bridge e a configuração.

Service Bridge modelo de dados (legado)

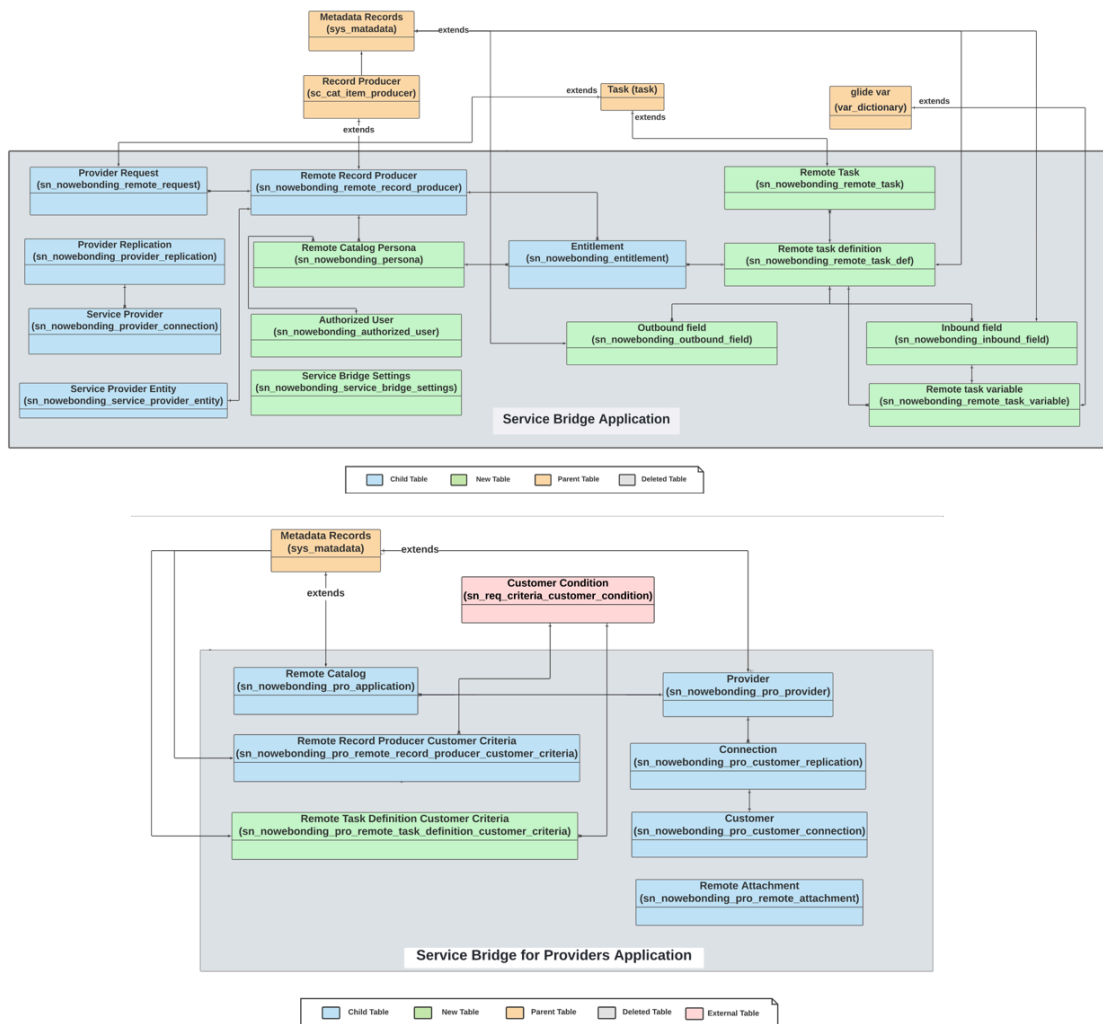
O modelo de dados de aplicações Service Bridge fornece informações sobre como as tabelas usadas em Service Bridge se relacionam entre si.

O modelo de dados usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Service Bridge Tabelas da aplicação.
- Customer Service Management Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Service Bridge.

Modelo de dados de Service Bridge



Service Bridge para modelo de dados de provedores (legado)

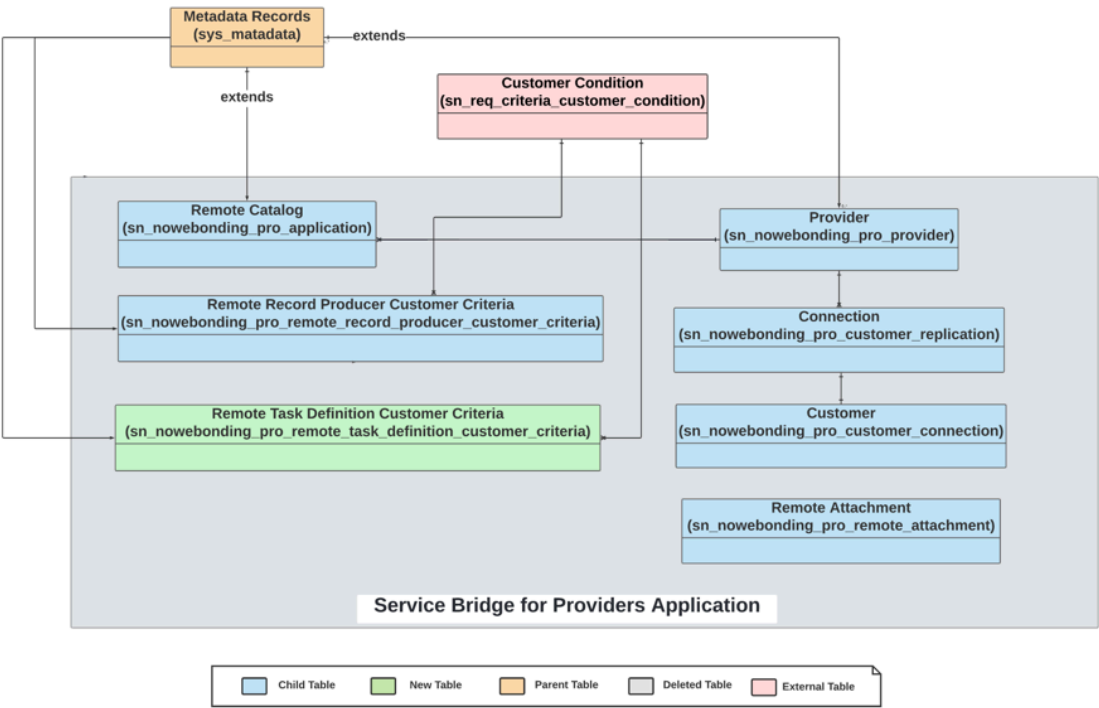
O modelo de dados Service Bridge para provedores fornece informações sobre como as tabelas que são usadas na aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro) se relacionam entre si.

O modelo de dados da aplicação Service Bridge para provedores usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Service Bridge de tabelas da aplicação de provedores.
- Customer Service Management Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para a aplicação Service Bridge para provedores.

Modelo de dados do Service Bridge for Providers



A tabela a seguir lista os direitos de controle de acesso (ACR) para tabelas Service Bridge específicas do provedor.

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
Catálogo remoto [sn_nowebonding_pro_application]	admin	admin	admin
Cliente [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	admin sn_nowebonding.adminsn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer,	admin	admin
Conexão [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
Provedor [sn_nowebonding_pro_provider]	admin	admin	admin

Acesso a tabelas por função na aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
	sn_nowebonding.admin sn_customerservice.customer,		
RemoteAttachment [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
Critérios do cliente do Produtor de registro remoto [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin

Service Bridge modelo de dados (legado)

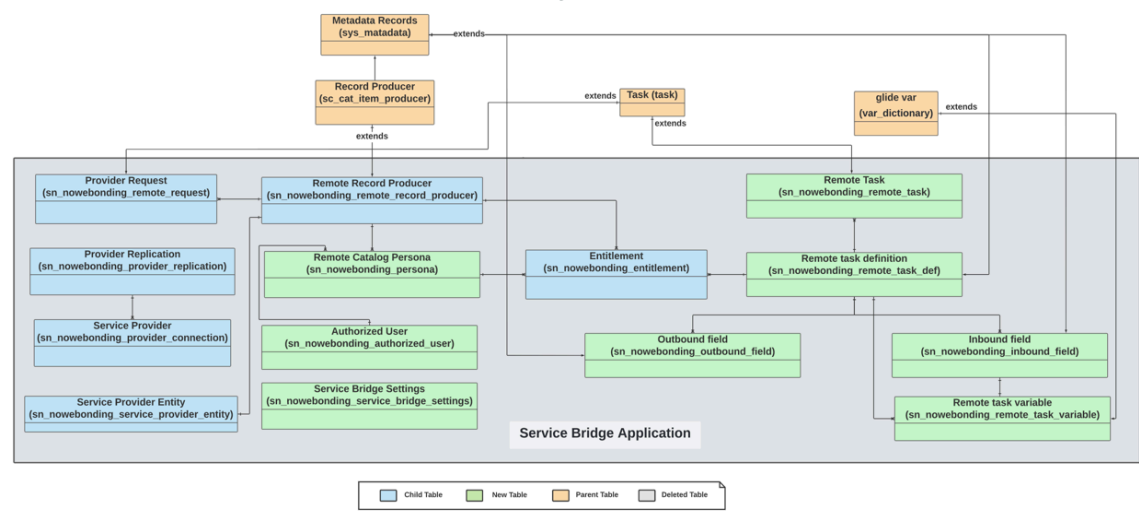
O modelo de dados Service Bridge fornece informações sobre como as tabelas usadas no Service Bridge se relacionam entre si.

O modelo de dados Service Bridge usa uma combinação dos seguintes tipos de tabelas para armazenar dados:

- Service Bridge Tabelas da aplicação.
- Customer Service Management Tabelas da aplicação.
- Now Platform tabelas padrão.

O diagrama a seguir fornece uma visão geral do modelo de dados para Service Bridge.

Modelo de dados do cliente do Service Bridge



A tabela a seguir lista os Direitos de controle de acesso (ACR) para tabelas Service Bridge específicas.

Tradução automática

Acesso a tabelas por função no Service Bridge

Tabela	Leitura	Gravar/Criar	Excluir
Service Bridge Direito [sn_nowebonding_entitlement]	admin sn_nowebonding.admin	Nenhum	Nenhum
Produtor de registro remoto [sn_nowebonding_remote_record_producer]	admin sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	admin	admin
Provedor de serviço [sn_nowebonding_provider_connection]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
Replicação do provedor [sn_nowebonding_provider_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
Solicitação do fornecedor [sn_nowebonding_remote_request]	admin sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.requestor	admin	admin

Componentes instalados com Service Bridge para provedores (legado)

Vários tipos de componentes são instalados quando você ativa a aplicação Service Bridge para provedores (sn_nowebonding_pro), incluindo tabelas, funções do usuário e regras de negócios.

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Quando você instala a aplicação Service Bridge para provedores, a aplicação Service Bridge também é instalada automaticamente. Para exibir os componentes adicionais instalados, consulte [Componentes instalados com Service Bridge \(legado\)](#).

Nota:
Ative o plug-in Instance Data Replication (IDR) por meio de uma solicitação para a equipe de ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma assinatura do Instance Data Replication \(IDR\)](#) .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Funções instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Solicitante do Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	• Permite que os membros da equipe de TI do cliente solicitem e monitorem serviços do provedor a partir do catálogo de serviços. i Nota: Qualquer membro da equipe do cliente que precise de acesso aos produtores de registros remotos do provedor requer essa função. • Fornece acesso aos produtores de registro remotos e às solicitações do provedor.	itil
Leitura do Service Bridge [sn_nowebonding.read]	• Permite que os agentes de atendimento ao cliente do provedor leiam o conteúdo do registro de solicitação do provedor. • Fornece acesso somente leitura à aplicação Service Bridge.	N/D
Administrador do Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	• Fornece acesso de leitura a todas as tabelas Service Bridge • Normalmente atribuído a um administrador da aplicação Service Bridge no cliente e no provedor.	• idr_read • flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • catálogo

Regras de negócio instaladas

As regras de negócios a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar aplicação	sn_nowebonding_pro_application	Valida que a aplicação personalizada não pode ser alterada depois de associada a um registro de aplicação Service Bridge.
Definir estado e política de proteção	sn_nowebonding_remote_record	Empresário define o estado como Rascunho.
Preencher detalhes do cliente no provedor	sn_nowebonding_remote_request	Preenche os detalhes do cliente, como empresa, opened_by e campos do provedor na instância do provedor ServiceNow.
Aprovação do cliente da solicitação do fornecedor	sysapproval_approver	Atualiza a solicitação do provedor com o estado apropriado quando uma aprovação é adicionada a uma tarefa Service Bridge.
Definir ID do cliente e ID do provedor	sn_nowebonding_pro_customer	Define os valores de customer_id, provider_id e de URL da instância do cliente.
Excluir direito do Service Bridge	sn_install_base_sold_product	Exclui um registro de direito para o cliente.
Atualizar anotação de trabalho de caso de registro para status do consumidor	idr_subscription	Atualiza a anotação de trabalho do caso de registro quando o estado da assinatura IDR muda para ativo.
Atualizar anotação de trabalho de caso de registro para aprovação	idr_subscription	Atualiza a anotação de trabalho do caso de registro quando o estado da assinatura IDR muda para approval_pending.
Criar direito de Service Bridge	sn_install_base_sold_product	Cria Service Bridge direitos para o cliente quando ele compra um produto que

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		tem produtores de registro Service Bridge aplicáveis.
Valide o nome e apenas um provedor	sn_nowebonding_pro_provider	Valida o nome do provedor e garante que exista apenas um registro de provedor.
Colocar detalhes do fornecedor no bloco de anotações	sn_nowebonding_pro_application	Define os detalhes do fornecedor no bloco de anotações. Essas informações são usadas na ação de IU Criar aplicação.
Definir bloco de anotações para o provedor existente	sn_nowebonding_pro_provider	Define o ID da aplicação do provedor Service Bridge no bloco de anotações. Essas informações são usadas na ação de IU Criar conjunto de replicação.
Rejeitar registro de aprovação	sn_nowebonding_remote_request	Se o cliente rejeitar a mudança, ele atualizará o registro sysapproval_approver para Rejeitado.
Exibir aviso de incompatibilidade de escopo	item_opção_nova	Exibe o aviso de incompatibilidade de escopo para variáveis do Produtor de registro remoto.
Aprovar registro de aprovação	sn_nowebonding_remote_request	Atualiza o registro sysapproval_approver para Aprovado quando o cliente aprova a mudança.
Executar atualização no estado Service Bridge	idr_subscription	Cria valores de mapeamento discreto para o consumidor na solicitação de aprovação IDR.
Criar critérios do usuário	sn_nowebonding_remote_request	Cria produtores do usuário com a função sn_nowebonding.requestor para o produtor de registro remoto. Esses critérios

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		do usuário são usados na instância do cliente para controlar o acesso do produtor de registro.
Atualizar comentário do caso de registro	idr_subscription	Atualiza o comentário do caso de registro Service Bridge quando um administrador aprova a assinatura do cliente IDR.
Criar caso para OnBoarding	sn_nowebonding_pro_customer_connection	Cria um caso para a solicitação de registro Service Bridge.
Colocar estado no bloco de anotações	item_opção_nova	Define o estado do produtor de registro remoto, sys_id e valores de nome de classe no bloco de anotações.
Excluir anexo	sn_nowebonding_pro_remote_attachment	Exclui um anexo de solicitação remota do provedor.
Verifique se as edições da Política de IU estão publicadas.	catálogo_ui_policy	Anula edições na Política de IU de propriedade do provedor.
Verifique as edições da ação publicada.	catálogo_ui_policy_action	Anula edições na ação da Política de IU pertencente ao provedor.
Verifique as edições da pergunta para publicar.	question_choice	Anula edições na opção de pergunta de propriedade do provedor.
Verifique as edições da variável publicada.	item_opção_nova	Anula edições em variáveis de propriedade do provedor.
Mostrar aviso quando variáveis ausentes.	sn_nowebonding_remote_record_pro	Mostrar mensagem de aviso se as variáveis estiverem ausentes na ação de publicação.
Mostrar mensagem de aviso	sn_nowebonding_remote_record_pro	Mostrar mensagem de aviso se os critérios do cliente estiverem ausentes na ação de publicação.

Tradução automática

Tabelas instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores.

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Descrição
Produtores de registro remoto [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Permite que o provedor defina os serviços para os produtos que vende. Cada serviço pode ser vinculado a um ou mais produtos. Esta tabela também faz referência ao produtor de registro remoto e a um subfluxo. (O produtor de registro remoto é como o serviço pode ser habilitado e solicitado na instância do cliente ServiceNow.) • O subfluxo inclui a lógica para criar a tarefa de execução correspondente na instância do provedor ServiceNow. • Quando invocado na instância do cliente ServiceNow, pode resultar na criação de um caso. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Aplicação Service Bridge [sn_nowebonding_pro]	Contém a referência ao catálogo remoto e aos registros do provedor. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Provedor [sn_nowebonding_pro_provider]	Permite que o provedor crie um ID exclusivo para se identificar: • Cria um relacionamento um para muitos entre o provedor e as aplicações Service Bridge. • Contém a associação com o conjunto de replicação do produtor do provedor IDR, com base no fato de a sincronização de dados do provedor ser estabelecida para a instância do cliente. • Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Conexões [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	Representa as diferentes conexões de cliente de um provedor. Associa a assinatura do consumidor IDR para que os dados sejam replicados entre a instância do provedor ServiceNow e a instância do cliente ServiceNow.
Cliente [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	Rastreia todos os clientes em que um provedor está em Service Bridge com sua instância ServiceNow. Ele contém as seguintes informações.

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para provedores

Tabela	Descrição
	- ID exclusivo do provedor - ID exclusivo do cliente - Referência da tabela de conexões [sn_nowebonding_pro_customer_replication] por meio da qual a sincronização de dados é estabelecida - Conta de cliente - Referência de contato primário.
Anexo remoto [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	Faz referência ao anexo da solicitação do provedor e lida com a atualização ou exclusão de um anexo.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para provedores.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Fluxo	Descrição
Service Bridge Solicitação do fornecedor para atualização da solicitação de mudança	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Service Bridge para a solicitação de mudança.
Service Bridge Solicitação do fornecedor para atualização de caso	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Service Bridge para o caso.
Criar solicitação proativa do fornecedor a partir do caso	Cria uma solicitação de provedor proativa a partir de um caso.
Criar caso para OnBoarding	Cria um caso para uma solicitação de registro Service Bridge.
Processar solicitação do fornecedor de entrada	Valida e processa a solicitação de entrada do provedor. Se a solicitação for inválida, ele criará um caso ou incidente para rastrear a falha. Se a solicitação for válida, ela criará uma tarefa de execução.
Processando solicitação de fornecedor inválida	Cria um caso a partir de uma solicitação do fornecedor inválida para fins de acompanhamento.
MODELO: subfluxo de definição de serviço	Modelo de fluxo que chama o subfluxo de definição de serviço.
Excluir anexo	Exclui todos os anexos.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para provedores

Fluxo	Descrição
Criar incidente a partir de solicitação do fornecedor	Cria um incidente como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação do fornecedor recebida.
Criar caso a partir de solicitação do fornecedor	Cria um caso como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação do fornecedor recebida.
Criar mudança a partir de solicitação do fornecedor	Cria uma mudança como uma tarefa de execução a partir de uma solicitação do fornecedor recebida.
Processar direitos	É executado todos os dias para atualizar os direitos Service Bridge de todos os clientes (um trabalho programado).
Criar direito para o consumidor	Cria Service Bridge direitos para o cliente quando os clientes ativam seu conjunto de replicação do consumidor.
Tarefa de sincronização de anexo para solicitação do fornecedor	Sincroniza o anexo de mudança/caso/incidente Service Bridge com a solicitação do provedor relacionada.
Sincronizar anexo solicitação do fornecedor para tarefa	Sincroniza o anexo da solicitação do provedor com a tarefa relacionada.
Service Bridge Atualização de incidente para solicitação do fornecedor	Sincroniza as atualizações de incidente Service Bridge para a solicitação do provedor.
Service Bridge Solicitação de mudança para atualização de solicitação do fornecedor	Sincroniza as atualizações da solicitação de mudança Service Bridge para a solicitação do provedor.
Service Bridge Atualização de caso para solicitação do fornecedor	Sincroniza as atualizações de caso Service Bridge para a solicitação do provedor.
Verificar e criar solicitação proativa do fornecedor a partir do caso	Verifica e cria uma solicitação de fornecedor proativa a partir de um caso.
Service Bridge Solicitação do fornecedor para atualização de incidente	Sincroniza as atualizações de solicitação do provedor Service Bridge para o incidente.

Tradução automática

Componentes instalados com Service Bridge (legado)

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Service Bridge para clientes, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

i Nota:

A tabela Arquivos de aplicações [sys_metadata] lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte [Encontrar componentes instalados com uma aplicação](#) .

Funções instaladas

As funções a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes.

Funções instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Service Bridge [sn_nowebonding.admin]	Fornecer acesso de leitura a todas as tabelas Service Bridge	idr_read
Leitura do Service Bridge [sn_nowebonding.read]	Fornecer acesso somente leitura às solicitações do provedor	N/D
Solicitante do Service Bridge [sn_nowebonding.requestor]	Fornecer acesso a produtores de registro remotos e solicitações de provedor	N/D

Regras de negócio instaladas

As regras de negócios a seguir são instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Definir detalhes do provedor no bloco de anotações	[sn_nowebonding_provider_connection]	Define o nome do provedor e o provedor do URL da instância ServiceNow no bloco de anotações. A ação de IU Criar conjunto de replicação usa esses dados.
Preencher dados de solicitação do fornecedor	[sn_nowebonding_remote_request]	Preenche os valores customer_id, provider_id e Opened By na solicitação do provedor. Também valida se o cliente tem direito à solicitação de serviço.

Regras de negócios instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar detalhes do provedor	[sn_nowebonding_provider_replication]	Valida o URL da instância do provedor ServiceNow com uma barra (/) no final.
Validar solicitação no cliente	[sn_nowebonding_remote_request]	Valida os valores provider_id, customer_id, provider_connection e produtor de registro. Se esses valores não estiverem corretos ao atualizar a aplicação, ele os atualizará para os valores corretos.
Mudar estado para Trabalho em andamento	[sn_nowebonding_remote_request]	Quando o usuário insere comentários, ele muda o estado de Aguardando informações para Trabalho em andamento.

Tabelas instaladas**Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes**

Tabela	Descrição
Produtor de registro remoto [sn_nowebonding_remote_record_producer]	Os produtores de registro remoto são empacotados em um catálogo remoto do provedor que é publicado no ServiceNow Store, a partir do qual o cliente instala a aplicação em suas instâncias. Esta tabela estende a tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer]. O provedor o usa para definir as solicitações de serviço que são habilitadas em suas instâncias de Service Bridge cliente ServiceNow.
Solicitação do fornecedor [sn_nowebonding_remote_request]	Cria uma solicitação do provedor quando um cliente envia uma solicitação usando o produtor de registro remoto. • Usado para acompanhamento de tarefas do cliente e permite que os clientes adicionem comentários e anexos. • Sincronizado bidirecionalmente sincronizado entre a instância do cliente ServiceNow e a instância do provedor ServiceNow.

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes

Tabela	Descrição
	Dependendo de qual fluxo é invocado, o sys_id da definição de serviço e o sys_id do produtor de registro remoto são vinculados a ele.
Replicação do provedor [sn_nowebonding_provider_replication]	Permite que o cliente rastreie os provedores com os quais está conectado por meio de Service Bridge. Esta tabela contém as informações a seguir. - ID exclusivo do provedor - URL da instância do provedor ServiceNow - Referência ao conjunto de replicação do consumidor IDR por meio do qual a sincronização de dados é estabelecida com seus provedores.
Provedor de serviço [sn_nowebonding_provider_connection]	Permite que o cliente rastreie todos os provedores Service Bridge com os quais está conectado em sua instância ServiceNow. Ele contém as seguintes informações. - ID exclusivo do cliente - Referência da tabela de conexões [sn_nowservicebridge_provider_replication] por meio da qual a sincronização de dados é estabelecida
Direito de Service Bridge [sn_nowebonding_entitlement]	Contém os dados de direito do cliente e os produtores de registro que estão habilitados na instância ServiceNow do cliente. Esta tabela também contém as informações a seguir. - ID exclusivo do provedor - ID exclusivo do cliente - Referência do produtor de registro remoto
Entidade do provedor de serviço [sn_nowebonding_service_provider_entity]	Armazena as entidades definidas pelo provedor. Rastreia os itens do provedor sincronizados por meio de Replicação de dados da instância (IDR) para a instância do cliente. Ajuda os provedores a rastrear e interromper todas as atualizações da

Tabelas instaladas com a aplicação Service Bridge para clientes

Tabela	Descrição
	instância do cliente nas entidades de propriedade do provedor.

Fluxos instalados

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Service Bridge para clientes.

Fluxos instalados com a aplicação Service Bridge para clientes

Fluxo	Descrição
Definir estado como Recebido para solicitação proativa	Define o estado da solicitação proativa como Recebido.
Criar produtor de registro remoto	Cria o produtor de registro remoto e as entidades relacionadas.
Service Bridge Item de linha do pedido do fornecedor para item solicitado	Atualiza o item de linha do provedor de sincronização para o item solicitado.
Service Bridge Ordem para Solicitação	Sincroniza o estado e os comentários atualizados da ordem do provedor para a solicitação.
Criar oferta de produto do fornecedor	Cria um direito para uma oferta de produto.

Domain Separation e Service Bridge (legado)

O Domain Separation é compatível com Service Bridge. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locais.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Visão geral

A separação de domínio está disponível somente para a tabela Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request] e não para qualquer uma das tabelas de configuração na aplicação.

Como o Domain Separation funciona no Service Bridge

- Somente a tabela Solicitação do provedor [sn_nowebonding_remote_request] na aplicação pode ser separada por domínio.
- Certifique-se de que a empresa do cliente e as tabelas de conta estejam associadas ao domínio correto para que a lógica de separação de domínio funcione.

Casos de uso

Quando os provedores têm os dados do cliente separados por domínios, as solicitações do provedor e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Clonando instâncias com Service Bridge (legado)

Ao instalar Service Bridge, determinadas tabelas devem ser preservadas ou excluídas para manter a conectividade após um clone.

Antes da clonagem, verifique se as tabelas de IDR também foram preservadas ou excluídas. Confira [Clonagem com Replicação de dados da instância](#) para obter detalhes. Para saber mais sobre clonagem, consulte [Request a clone](#).

tabelas Service Bridge a serem preservadas

Adicione as seguintes tabelas Service Bridge à lista de Preservação de dados de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Service Bridge que não estejam nesta lista.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer

- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- cliente_contato
- item_opção_nova
- catálogo_ui_policy
- catálogo_ui_policy_action

tabelas Service Bridge a serem excluídas

Adicione as seguintes tabelas Service Bridge à lista de Tabelas de exclusão de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Service Bridge que não estejam nesta lista.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task

- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- cliente_contato
- item_opção_nova
- catálogo_ui_policy
- catálogo_ui_policy_action

Tradução automática